



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

Ääni kuuluviin!

Osallisuuspolun muotoilua musiikkikirjastossa

Ulla Viskari-Perttu

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

Arvioitavaksi jättämisaika 05 / 2013

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Ulla Viskari-Perttu	Sivumäärä 48 ja 16 liitesivua
Työn nimi Ääni kuuluviin! Osallisuuspolun muotoilua musiikkikirjastossa	
Ohjaava(t) opettaja(t) Arto Lindholm, Päivi Ruutiainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosasto, Tuomas Harviainen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena on luoda osallistava polku nuorten asiakkaiden ja kirjaston välille. Työn tilaaja on Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosasto. Osallisuuspolku muodostuu yhteissuunnittelun kautta asiakaslähtöistä tietoa keräämällä ja analysoimalla. Työssä käytetään sekä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Työn teoreettinen viitekehys perustuu palvelumuotoilun teoriaan ja sen menetelmiin käyttäjätiedon hankkimisesta ja hyödyntämisestä. Sovellan palvelumuotoilun menetelmiä palvelupoluista ja -pisteistä, joista muodostuu uudenlainen kokonaisvaltainen osallisuuspolku nuorille asiakkaille.</p> <p>Kirjastot ovat muutoksessa. Digitaalisen äänitemurroksen kynnyksellä musiikkikirjastojen tulee löytää uudenlaisia toimintamalleja saavuttaakseen asiakkaita jatkossakin. Opinnäytetyö on osa Tikkurilan musiikki- ja mediayksikön suurempaa muutos ja -kehitysvaihetta. Nuorten osallisuus on ajankohtainen aihe. Tutkimuksen kohderyhmä koostuu Vantaan nuorten työpajojen 16 – 24-vuotiaista työkokeilussa olevista nuorista.</p> <p>Tutkimustulokset vahvistivat, että nuorten osallistamiseen tarvitaan käyttäjälähtöisiä menetelmiä. Nuoret ovat kiinnostuneet kirjaston uusista palveluista. He kokevat tekemisensä arvokkaana ja mielekkäänä silloin, kun he pääsevät itse vaikuttamaan palvelun sisältöön. Opinnäytetyön produkti on Ääni kuuluviin! - verkkoblogi, joka toimii osallisuuspolun dokumentaationa, vuoropuheluna ja markkinointikanavana musiikki- ja mediaosaston kehitystyössä.</p> <p>Työ on tilaajalle merkittävä, koska kirjaston ulkopuolisen kulttuurituottajan näkemys on kirjastolle uudenlainen näkökulma. Opinnäytetyön hyödynnettävyys on merkittävä julkisten kirjastojen kehitystyössä sekä kunnallisten kulttuuri- ja nuorisopalveluiden osallisuushankkeissa ja näiden kolmen toimijan yhteistyön kehittämisessä.</p>	
Asiasanat Palvelumuotoilu, osallisuus, yleiset kirjastot, nuoret, musiikki- ja mediaosasto	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Ulla Viskari-Perttu	Number of Pages 48 +16
Title Voice heard! Designing Participation Path at the Music Library	
Supervisor(s) Arto Lindholm, Päivi Ruutinen	
Subscriber and/or Mentor The Music and Media Department of Tikkurila Library, Tuomas Harviainen	
<p>Abstract</p> <p>The objective of the study was to create an easy access link between The Library of Tikkurila and The Youth Workshops at the city of Vantaa. This link is called participation path. Participation path is based on the Service Design thinking which was the approach used in this thesis. The data were analyzed using both qualitative and quantitative content analysis.</p> <p>The libraries are about to change. The digital development of the music industry has changed the habits of people who consumes music. This thesis is a part of transformation that is about to happen in the Music and Media department of the Tikkurila Library.</p> <p>These results suggest that Service Design methods are needed to participate young customers for developing library services. Young people are motivated to participate in activities at the library when they are able to design the services from their point of view and have their voices heard. The product of this thesis is Voice heard! netblog, which documents the process and operates as an information and marketing channel between the young customers and the library.</p> <p>The recoverability of this thesis is wide among the development work at the public libraries and in the municipal field of youths services. There is a strong demand for competences of Culture Management at the Libraries.</p>	
Keywords Service Design, participation, public libraries, youth, music and media department	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PALVELUMUOTOILU	7
2.1 Keskeiset käsitteet ja menetelmät	7
2.2 Tutkimusongelma ja -kysymykset	8
3 MUSIIKKI JA MEDIA KIRJASTOSSA	11
3.1 Muutoksen tausta	11
3.2 Uusien palveluiden kehittäminen	13
3.3 Musiikin- ja median palvelupolut	16
4 VERTAILLEN JA UUTTA OPPIEN	17
4.1 Kirjasto 10	20
4.2 Entressen kirjasto	22
4.3 Sellon kirjasto	23
4.4 Vertailuanalyysi	26
5 ASIAKASKYSELY	23
5.1 Asiakaskyselyn laadinta	28
5.2 Lomakekysely kirjaston käyttäjille	29
5.3 Verkkokysely etäkäyttäjille	29
5.4 Kirjaston käyttäjien ja etäkäyttäjien vertailu	29
5.5 Nuorten tutkimustulosten analyysi	33
6 OSALLISUUSPOLUN MUOTOILUA	36
6.1 Nuorten workshop kirjastossa	37
6.2 Palvelupolkujen visualisointi	40
6.3 Palveluiden tuottaminen ja markkinointi	43
6.4 Ääni kuuluviin!	45
7 ARVIOINTI JA POHDINTA	46
LÄHTEET	49
LIITTEET	52
Liite 1. Musiikki- ja mediaosaston asiakaskysely	52
Liite 2. Asiakaskyselyn raportti	58
Liite 3. Ääni kuuluviin! Nuorten osallisuuspolku	64

1 JOHDANTO

Kirjastot ovat keskeinen osa kulttuuriperintöämme ja tulevaisuuden kulttuuritoimintaa. Kirjasto on helposti lähestyttävä sivistyksen kehto ja kulttuurin kivijalka. Tiedon luonteen muuttuminen on kuitenkin luonut uudenlaisia haasteita julkiselle kirjastotoiminnalle. Informaatio leijuu ympärillämme pilvipalveluina. Voimme siepata, tuottaa ja jakaa tiedon nanosekunnin nopeudella maailman ääriin. Mikä onkaan kirjastojen funktio tulevaisuudessa? Mihin asiakkaat tarvitsevat kirjastoa ja mitä kirjasto tarvitsee tavoittaakseen asiakkaat?

Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosasto on kevään 2013 aikana kokenut suuria uudistuksia osaston ilmeestä sisällöntuotantoon. Tämä opinnäytetyö keskittyy tutkimaan musiikkikirjaston palveluiden kehittämistä kirjaston käyttäjän eli asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Vantaan työpajojen työkokeilussa olevat nuoret asiakkaat. Vantaan Nuorisopalveluiden Lasten ja nuorten Vantaa-hankkeen tavoitteena on osallistaa nuoria kaupungin palveluiden kehittämiseen.

Tämä hanke antoi idean sekä Nuorisopalveluiden ja Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston osallisuuden tavoitteiden yhdistämisestä opinnäytetyössäni. Opinnäytetyön tavoitteena on osallisuuspolun luominen Tikkurilan kirjaston uudistuvan musiikki- ja mediaosaston palveluiden kehittämiseksi. Osallisuuspolku on tuore käsite, jota on käytetty esimerkiksi Itä-Suomen lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämishankkeissa. Sillä tarkoitetaan menetelmää, jolla osallisuus luodaan asiakkaan ja palvelun välille.

Osallisuuspolku muodostuu paikallisten nuorten ja kirjaston henkilökunnan yhteistyön tuloksena. Polku on matka, jonka varrella syntyy uusia ideoita käyttäjälähtöisistä palveluista. Polku kehittyy jatkuvasti. Siitä muodostuu uusia polkuja ja siltoja kohti suurempia unelmia. (Ääni kuuluviin! 2013.)

Kansallisen kirjastolinjauksen tavoitteena on jokaisen kansalaisen oikeus tietoon ja kulttuuriin. Niiden tasavertainen saatavuus tulee turvata alueellisesti ja sosiaalisesti. Kirjastolain mukaan yleisten kirjasto- ja tietopalveluiden keskeisinä tavoitteina on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, taiteen harrastamiseen,

kansalaistaitojen kehittämiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. (Koivunen, Marsio 2006, 92 – 93.) Kirjasto on kohtaamispaikka kaikille ja kaiken ikäisille kansalaisille.

Tietoyhteiskunnan pirstaloituminen näkyy myös kansalaisten arjessa. Myös ihmiset liikkuvat globaalisti ympäriinsä sinkoillen, niin fyysisesti kuin virtuaalisestikin. Samalla taloudellinen ja sosiaalinen eriarvoistuminen kasvaa. Syrjäytymisen uhka on yhteiskunnan polttavampia ongelmia. Hallitusohjelmassa on kiinnitetty huomiota erityisesti nuorten syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn. Voidaanko julkinen kirjastopalvelu nähdä yleissivistävän ja kulttuurillisen merkityksen lisäksi ennaltaehkäisevänä sosiokulttuurisena palveluna? Kohtaamispaikkana, jossa yhteisöllisyys ja osallisuus toteutuvat tasa-arvoisesti.

Työn aihe kiinnostaa minua kulttuurituottajana, koska se nivoo yhteen aikaisemman koulutukseni ja työkokemukseni asiakaspalvelun sekä audiovisuaalisen viestinnän alalta. Tutkimusote nostaa kulttuurituottajan yhteiskunnallisen asiantuntijuuden vahvasti esille. Humanistisen ammattikorkeakoulun kulttuurituotannon koulutusohjelman opinnäytetöissä on tutkittu kirjaston roolia muuttuvassa yhteiskunnassa tapahtumatuotannon kehittämisen näkökulmasta. Minna Parkkisenniemen (2012) opinnäytetyössä *Young Talents: Tapahtumatuotannon kehittäminen Sellon kirjastossa* tuotettiin nuorille suunnattu tapahtumasarja. Soila Leppäkangas (2010) käsitteli opinnäytetyössään *Tapahtumapaikkana kirjasto – Helsingin kaupunginkirjaston tapahtumatoiminta nyt ja tulevaisuudessa* kulttuurituotannon ja kirjastojen suhdetta. Opinnäytetöiden tutkimustulokset vahvistivat, että kulttuurituottajan kompetensseille on kirjastoissa tulevaisuudessa suuri kysyntä.

2 PALVELUMUOTOILU KIRJASTOSSA

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys perustuu palvelumuotoilun menetelmään. Palvelumuotoilun määrittely ei ole yksiselitteistä. Keskeistä on ymmärtää palvelumuotoilun tavoite, joka on tuotteen tai palvelun syvällisempää asiakaslähtöistä kehittämistä. Menetelmä perustuu asiakkaan osallistamiseen palvelun tai tuotteen kehittämiseen. Palvelumuotoilu on osaamisala, joka tuo perinteisen teollisen muotoilun toimintatavat kehitystyön keskiöön ja yhdistää perinteisiä tutkimusmenetelmiä uudella tavalla. (Tuulaniemi 2011, 24). Menetelmä soveltuu hyvin kaiken ikäisten asiakkaiden kanssa työstettäväksi, ja erityisen hyvin se soveltuu erityisryhmien osallisuuteen tähtäävissä kehitysprojekteissa.

2.1 Keskeiset käsitteet opinnäytetyössä

Osallisuus on opinnäytetyön keskeinen käsite. Osallisuuspolku ei synny ilman todellista osallisuutta. Kuunteleminen ei pelkästään riitä osallisuuden määrittelyyn. Osallisuus edellyttää tekoja. (Gretshel & Kiilakoski 2012, 15.)

Osallisuus on todellisen vastuun kantamista ja saamista oman, toisten ja koko yhteisön toimintakyvystä. Se on sitoutumista yhteisten asioiden parantamiseen. Osallisuudessa yksilöille ja ryhmille annetaan mahdollisuus toimia. Maailma on eri tavalla toimiva, kun lapset ja nuoret ovat toimijoina mukana. (Gretshel & Kiilakoski 2012, 15.)

Palvelumuotoilun asiakaslähtöinen tutkimusmenetelmä ja käyttäjäkeskeinen suunnittelu soveltuu osallisuuden luomiseen ja vahvistamiseen. Käyttäjäkeskeinen suunnittelu on 1990-luvulla vakiintunut käsitys siitä, että hyvä palvelun käytettävyys voidaan saavuttaa vain tuomalla käyttäjät mukaan suunnitteluun (Koivisto 2007, 6).

Palvelumuotoilu perustuu inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Se korostaa asiakkaan merkitystä palvelun kuluttajana, mutta myös tuottajana. Palvelumuotoilu poikkeaa asiakaslähtöisestä, usein määrällisestä kysely- ja palautteenkeräysmenetelmästä sillä erolla, että palvelumuotoilun menetelmä antaa syvällisemmän alustan käyttäjätiedon arviointiin. Palvelumuotoilulla palveluille tuotetaan uutta sisällöllistä arvoa. Palvelumuotoilua sovelletaan

jo menestyksellä kansainvälisillä markkinoilla kilpailevien kotimaisten yritysten liiketoiminnassa. Käyttäjälähtöinen innovaatiotoiminta on uudenlainen mahdollisuus myös julkiselle sektorille. (Miettinen 2011, 10 - 28.) Sovellan palvelumuotoilun käsitettä ja menetelmiä opinnäytetyössäni keskeisenä lähdeaineistona ja kehittämisvälineenä.

Palvelumuotoilussa käytetään käsitteitä palvelupolku ja kontaktipisteet. Nämä käsitteet soveltuvat hyvin kirjastoon, jossa palvelu muodostuu asiakkaan ja asiakaspalvelijan kohtaamisesta. Palvelupolku muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden ja asiakaskokemuksen. (Almgren & Jokitalo 2011, 138.) Palvelumuotoilun keskeinen tehtävä on antaa muoto näkymättömille ja abstrakteille palveluille visualisoinneilla ja malleilla. Prosessin lähtökohtana on palveluihin liittyvien esineiden, tilojen ja palveluprosessien muotoilu. (Tuulaniemi 2011, 94).

Palvelumuotoilulla pyritään vaikuttamaan palvelun käyttötarkoitukseen, toiminnallisuuteen, käytettävyyteen, ekologisiin ja ekonomisiin seikkoihin sekä esteettiseen miellyttävyyteen. Tavoitteena on kehittää erottuvia, haluttuja ja tehokkaita palveluita. (Koivisto 2007, 69.)

Sovellan opinnäytetyössäni palvelumuotoilun menetelmiä yhteissuunnittelu, mallinnus ja palvelun konseptointi. Yhteissuunnittelu tapahtuu Vantaan nuorten työpajan asiakkaiden kanssa kirjastossa kahdessa tuottamassani musiikki- ja media workshopissa. Hyödynnän palvelumuotoilun visuaalisen esittämisen ratkaisuja tutkimuksen tulosten ja palveluideoiden esittämisessä. Sovellan opinnäytetyössäni myös perinteisiä markkinointikäsitteitä ja liiketaloudellisia termejä kuten asiakassegmentointi, aseointi ja tuotteen differentointikeinot.

2.2 Tutkimusongelma ja -kysymykset

Opinnäytetyöni on toiminnallinen kehittämistyö. Tutkimusongelman määrittäminen tapahtui keskustelemalla työn tilaajan kanssa. Opinnäytetyö liittyy Tikkurilan kirjaston suurempaan kehitysprosessiin, jonka toteutusvaihe alkoi tammikuussa 2013. Kirjasto ilmoitti musiikki- ja mediaosaston mediaosaajan rekrytoinnista. Mediaosaajan kompe-

tensseihin sisältyivät asiakkaiden osallistaminen, markkinointi ja verkostoituminen alueen toimijoiden kanssa. Otin yhteyttä aluekirjaston johtajaan Liisa Nikkilään ja keskustelumme aikana minulle vahvistui ajatus opinnäytetyön tekemisestä musiikki-kirjastolle. Kehittämistyölle oli selkeä tarve ja työ vaikutti mielenkiintoiselta. Aluekirjaston johtajan suosituksesta otin yhteyttä osaston johtavaan informaattikkoon Tuomas Harviaiseen, joka toimi opinnäytetyöni tilaajana ja ohjaajana.

Keskustelun pohjalta tutkimukselle määräytyi neljä keskeistä kysymystä.

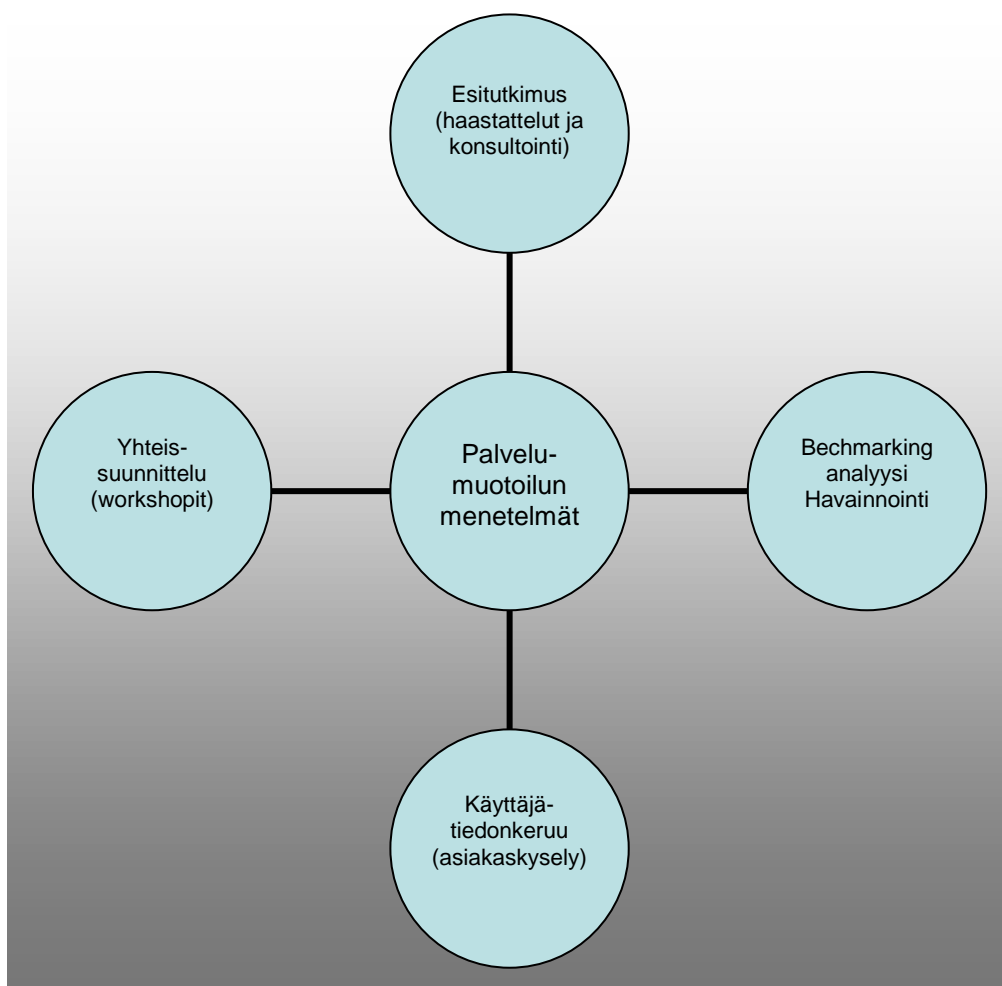
1. Minkälaisista musiikki- ja mediapalveluista nuoret ovat kiinnostuneet?
2. Kuinka uudet palvelut tuotetaan ja markkinoidaan?
3. Miten uudistus toteutetaan menettämättä nykyisiä asiakkaita?
4. Miten nuorten asiakkaiden osallisuuspolku luodaan?

Tutkimuskysymysten selvittämiseksi tutkimusaineiston keräämiseen sovelletaan sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusotetta. Kvalitatiivisia eli laadullisia menetelmiä ovat haastattelut, joiden avulla pyritään perehtymään tutkittavaan ongelmaan syvällisemmin. (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2009, 94). Laadullisen aineiston keruun tutkimusosuuteen sisältyy Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston esimiehen Tuomas Harviaisen sekä lasten- ja nuorten osaston esimiehen Tiina Vallon haastattelu.

Laadullisena taustatietona hyödynnän tutkimuksessa lisäksi Vantaan kaupungin kulttuuri- ja nuorisopalveluiden asiantuntijoiden konsultointia. Lisäksi suoritan laadullista tiedon keruuta benchmarking-menetelmää hyödyntäen. Tikkurilan musiikki- ja mediaosaston vertailukohteina ovat Helsingin Kirjasto 10 ja Lasipalatsin Kohtaamispiste sekä Leppävaaran Sellon ja Espoon Entressen kirjastot. Vertailun avulla pyrin löytämään ideoita hyvin toteutetuista ja tuloksellisista nuorille suunnatuista kirjastopalveluista.

Tutkimuksen kvantitatiivinen eli määrällinen menetelmä pitää sisällään asiakaskyselyn kirjaston käyttäjille ja etäkäyttäjille. Kyselyllä pyritään selvittämään nykyisen asiakaskunnan toiveet ja tarpeet vertailukohteena nuorten asiakkaiden toiveille. Kyselyn tavoitteena on lisäksi tiedottaa musiikkikirjaston muutoksista paikallisille asuk-

kaille ja toimijoille mahdollista yhteistyötä ajatellen. Määrällinen tiedonkeruu ja analysointi luovat käyttäjätietopohjan palvelumuotoilun menetelmien hyödyntämiselle nuorten kanssa toteutettavissa workshoppeissa tutkimuksen viimeisessä vaiheessa.



Kuvio 1. Palvelumuotoilun menetelmät opinnäytetyössä

3 MUSIIKKI- JA MEDIAPALVELUT

Musiikin kulutustottumusten muuttuessa myös musiikkikirjastot ovat havahtuneet murrokseen. Jo kolmannes kaupallisessa jakelussa olevasta musiikista hankitaan digitaalisessa muodossa. CD-levyt pitävät vielä pintansa niin musiikkiliikkeiden kuin kirjastojenkin hyllyillä, mutta kirjastotkin seuraavat aktiivisesti musiikkimarkkinoiden digitaalista kehitystä. Digitaalisen musiikin lainauspalveluja on jo kehitetty. Tanskan Kööpenhaminassa ja Aarhusissa käytössä ollut BibZoom -palvelu on kuitenkin hiljattain lopetettu, koska se ei kyennyt vastaamaan kaupallisten palveluiden tarjontaan. (Kirjastot.fi 2013).

Musiikkikirjastot, kuten perinteiset kirjastotkin tarvitsevat kipeästi myös uudenlaisia innovaatioita pysyäkseen kehityksen mukana. Kirjastot, niiden sisällöt ja palvelut ovat muuttumassa dynaamisella tavalla. Perinteisen kirjastotyön keskeinen ydinpalvelu, aineistokokoelman hankinta ja tiedon luettelointi, tulee todennäköisesti vähenemään. Sen rinnalle on kehittymässä uudenlaisia palvelumuotoja, jotka vastaavat laajemmin asiakkaiden toiveisiin.

3.1 Muutoksen tausta

Musiikki- ja mediaosaston kehittäminen on seurausta yleisen äänitekulttuurin murroksesta. Teknologian kehitys ja uuden median palvelut ovat muuttaneet kansalaisten tiedonhankinnan tapoja ja kirjaston tarjontaa. Tämä näkyy myös kirjaston musiikkilainojen vähenemisenä ja kysynnän heikkenemisenä.

Vuodesta 2006 fyysisten musiikkitalienteiden lainaus on maan yleisissä kirjastoissa laskenut 43 prosenttia. Musiikki on erikoisaineisto, mutta se indikoi muutosta: kulutus on siirtymässä uusiin verkkojakelun tapoihin. Kyse ei ole vain digitaalisuudesta vaan verkkoon siirtyneen jakelun vallankumouksesta. Kulutuksen säännöt ovat mullistuneet. Tilanne on kirjastoille uusi ja haasteellinen. Kuluttamisen tavat ovat siirtymässä alueelle, josta kirjastoilla on vain vähän kokemusta. (Pakarinen 2012, 1.)

Antti Pakarisen selvitystyö Helsingin kaupunginkirjaston hankkeessa *Sähköiset sisällöt kirjastoon* taustoittaa kirjastojen musiikkipalveluiden haasteellista tilannetta digitaalisten palveluiden murrosvaiheessa. Selvityksessä pohditaan, onko digitaalinen musiikki tulevaisuudessa osa kirjastojen sähköistä e-aineistoa. E-aineistopalveluiden yleinen ongelma on niiden heikko käytettävyys palveluiden erillisten käyttöliittymien vuoksi. Lisäksi aineistojen suojauskäytännöt ovat oikeudenhaltijoiden määrittämiä. Kirjastot voisivat kuitenkin parantaa digitaalisten aineistojen käytettävyyttä valitsemalla yhteistyökumppaneiksi sellaisia kaupallisia palveluita, jotka huomioivat asiakkaiden ja kirjastojen yhteiset tarpeet. (Pakarinen 2012b, 5.)

Opinnäytetyö ei keskity tutkimaan kirjastojen musiikkiverkkopalveluiden tulevaisuutta, mutta koska digitaalinen äänitemurros vaikuttaa oleellisesti musiikkikirjastojen palveluiden suunnitteluun, haaste on otettava tutkimuksessa huomioon. Pyrin tuottamaan tutkimuksessa tietoa siitä, kuinka asiakkaat tuntevat kirjaston nykyiset sähköiset verkkopalvelut, joista tuorein on Jukeboxi-niminen Spotify-linkki.

Kirjasto on muuttumassa. Digitaalisen murroksen myllerryksessä muuntautuva kirjastotila ja henkilökohtainen opastava palvelu fyysisessä tilassa ja verkossa ovat kirjaston tulevaisuuden vahvuuksia (Opetusministeriö 2009). Kirjasto on kotimaassamme käytetyin kulttuuripalvelu, mutta se joutuu kilpailemaan käyttäjiensä vapaa-ajasta muiden julkisten sekä kaupallisten toimijoiden kanssa.

Kilpailun seurauksena kirjastoalalle on vakiintumassa asiakaslähtöinen ajattelumalli sekä liiketaloudellinen terminologia. Kirjaston käyttäjää puhutellaan jo hyvin yleisesti asiakkaana. Virallisissa tilastoissa puhutaan edelleen kirjaston käyttäjistä. Tämä johtuu siitä, että kirjastoja velvoittaa demokraattisina palvelupaikkoina kirjastolaki. Kirjastojen kohderyhmänä on koko yhteiskunta, niin kirjaston käyttäjät kuin käyttämättömätkin. Tätä ajattelumallia vasten on helppo ymmärtää, miksi kirjaston tulisi osallistaa kuntalaisia kirjaston palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Almgren ym. 2011 12-13.)

3.2 Uusien palveluiden kehittäminen

Haastattelin Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston johtavaa informaatikkoa Tuomas Harviaista tutkimusongelman ja muutoksen taustan selvittämiseksi. Harviainen kertoi, että osaston uudistus liittyy laajemmin kirjastoalan profiloitumiseen. Nykyisin ihmiset hankkivat musiikkipalveluita sähköisessä muodossa ja perinteisten musiikkitoimintaan liittyvien kirjastopalvelumuotojen kysyntä on ollut jatkuvassa laskussa. Varsinkin nuorissa käyttäjissä on potentiaalisia asiakkaita, joiden kysyntään musiikki- ja mediayksikkö vastaa uudistumalla. Samalla musiikkikirjastotoiminnan kehittäminen tekee pioneerityötä koko alan profiloitumisen hyväksi. Kirjastot tulevat kehittämään verkkopalveluitaan ja tulevaisuudessa sähköiset kirjat tulevat mullistamaan kirjapuolen kirjastotyön. (Harviainen 2013.)

Asiakassegmentointi on markkinoinnin keskeinen käsite. Segmentoinnin avulla asiakasryhmille voidaan suunnata omat markkinointitoimenpiteet. Jaottelu perustuu asiakkaiden tarpeisiin ja sen perimmäisenä tarkoituksena on kohdentaa tuote tai palvelu parhaalla mahdollisella tavalla jokaiseen segmenttiin, vastaamaan kyseisen asiakassegmentin tarpeita. Segmentoinnin avulla markkinointia voidaan tehdä tehokkaasti ja taloudellisesti. (Blythe 2008, 73.)

Musiikki- ja mediaosaston uudistuksella pyritään laajentamaan nykyisiä asiakassegmenttejä. Segmentit koostuvat kaiken ikäisistä asiakasryhmistä, mutta medianiasiakas on noin 50-vuotias mies. Tällä segmentillä musiikin kulutus jakautuu eri musiikkilajien kesken. Nykyisistä asiakkaista suurin osa tulee kirjastoon lainaamaan fyysisen musiikkituotteen ja käyttää apunaan henkilökohtaista asiakaspalvelua esimerkiksi nuottien hakuun. Asiakkaat ovat tyytyväisiä kokoelman laajuuteen ja kattavuuteen, musiikkivaraston tarjoamiin lisämahdollisuuksiin, henkilökohtaiseen asiakaspalveluun ja opastukseen. Tämä vahvuus tuo asiakkaita myös kauempaa pääkaupunkiseudulta. (Harviainen 2013.)

Palvelumuotoilulla pyritään luomaan asiakkaan näkökulmasta hyödyllisiä, käyttökelpoisia ja toivottavia palveluita, jotka ovat erottuvia ja tehokkaita. Palvelumuotoilijat havaitsevat ja tulkitsevat käyttäjien palveluvaatimuksia ja käyttäytymismalleja. Ole-

massa olevien palveluiden uudistaminen on yhtä suuri haaste palvelumuotoilussa kuin innovatiivisten uusien palveluiden suunnittelu. (Miettinen 2011, 55.)

Uusia palveluita tullaan kehittämään ja kohdentamaan erityisesti nuorille asiakkaille, koska heidän määränsä asiakkaina on vähäinen. Nuoret vierastavat perinteistä kirjastonkäyttöä ja heille tarjotaan uutena palveluna videotyöpajaa. Videotyöpaja, tablet-tietokoneet ja digitointimahdollisuus ovat kysyttyjä uusia palveluita. Myös pelejä ja DVD-elokuvia on toivottu musiikkiosastolle. Tästä syystä osaston nimi muutetaan musiikki- ja mediaosastoksi. Toinen kohderyhmä, joille suunnataan uusia palveluita, ovat seniorit. Digitointilaitteet ja tietokonetablettiopastukset ovat suunniteltu erityisesti tälle kohderyhmälle. Uudistuksilla on todennäköisesti kysyntää myös nykyiseltä asiakaskunnalta. (Harviainen 2013.)

Nykyiset etäkäyttäjät ovat tyytyväisiä tilauspalveluun. Uusin etäkäyttäjille suunnattu palvelu on Jukeboxi, joka on Tikkurilan kirjaston henkilökunnan kehittämä. Jukeboxi on verkossa oleva Spotify-linkki, joka tarjoaa uutuuslevyt Spotifyn kautta kuunneltavaksi. Jukeboxi on Kirjastot.fi-sivuston verkkopalvelu. Se kuuluu osana Musiikkibaasari-nimisen palveluun, joka on kansallisen tason projekti ja keskitetty verkkopalvelu. (Harviainen 2013.)

Osaston yhteydessä sijaitseva Aleksis-sali on muutettu entistä koulutustilaa modulaarisemmaksi. Salissa voidaan järjestää tapahtumia ja sitä voidaan myös käyttää erilaisten soitinyhtyeiden ja laulajien harjoitustilana. Osaston sisutusta kehitetään olohuonemaiseksi, hyllytilaa karsitaan ja vihreyttä luodaan kasveilla, uusilla valaistuspisteillä sekä tilan hallitsevan seinän maalaamisella vihreällä teemavärillä, joka toistuu myös uusien sohvaryhmien verhoilussa.

Kokeilupiste on Helsingin kaupungin kirjaston sekä Pääkaupunkiseudun innovaatioyhteisöjen yhteinen hanke. Tikkurilan kirjaston Kokeilupisteissä voi tutustua hyödyllisiin ja arkea helpottaviin ratkaisuihin kahdella osastolla. Musiikki- ja mediaosastolla voi opetella soittamaan akustista kitaraa kitarapelin avulla. Kirjaston toisessa kerroksessa voi puolestaan tutustua muun muassa terveyden ja hyvinvoinnin teeman ratkaisuihin, sähköisiin kirjastopalvelupöimintoihin sekä lukuisiin hyödyllisiin ja ahaa-elämyksiä tarjoaviin verkkopalveluihin. (Kokeilupiste 2013.)

Tikkurilan kirjasto tulee markkinoimaan uusia palveluita ja tapahtumia mahdollisimman pian palvelumuotojen vakiinnuttua osaksi osaston toimintaa. Tavoitteena on tiedottaa palveluista siten, että ne tulevat ylittämään uutiskynnyksen myös paikallisen lehdistön ulkopuolella. Tiedottaminen ja markkinointi kulmineituvat osaston virallisten avajaisten yhteyteen keväällä 2013. (Harviainen 2013.)

Keskeinen uudistus kehitystyössä on yksikön mediaosaajan rekrytointi. Mediaosaaja aloittaa työnsä toukokuussa 2013. Hänen tehtävänä on tuottaa materiaalia videopajan käyttöön ja toimia pajan ohjaajana. Palvelupolkujen jatkokehittäminen tulee olemaan vahvasti mediaosaajan ja yksikön esimiehen vastuulla. Yksikkö koostuu johtavan informaattikko-esimiehen, kahden kirjastovirkailijan, mediaosaajan ja siviilipalvelusmiehen henkilöresurssista. (Harviainen 2013.)

Vantaan kirjasto- ja tietopalvelut on kaupungin toimialayksikkö, joka järjestää isompia tapahtumia Vantaan kulttuuripalveluiden ja paikallisten kulttuuritoimijoiden kanssa. Tapahtumat kustannetaan ulkopuolisen projektirahoituksen avulla. Tikkurilan kirjastolla ei ole erillistä tapahtumabudjettia. Myös henkilöresurssit omien isojen tapahtumien järjestämiseen ovat vähäiset, koska työaika kuluu kirjaston perustyön tekemiseen. (Harviainen 2013.)

Haastattelin lisäksi Tikkurilan kirjaston lasten ja nuorten osaston esimiestä Tiina Valloa. Pääyhteistyökumppanit isompien tapahtumien järjestämisessä ovat kustantamot, kaupungin kulttuuripalvelut ja vapaaehtoisjärjestöt. Kumppanuustoimintaa on valitettavan vähän, ja sen saaminen on työlästä. Kirjastossa ulkopuolista rahoitusta haetaan keskitetysti.

Ulkopuoliselle tapahtumajärjestäjälle ja osaamisen jakamiselle kirjastossa olisi myös tarvetta. Lisäksi, jos kirjasto järjestää tapahtumia itseseen, siihen olisi suotava saada työaika. Olisi hyvä saada asiat tapahtumaan keskitetysti. Lisäksi tarvitsemme markkinointiosaamista ja -uskallusta. (Vallo 2013.)

Kirjastojen kulttuuri- ja tapahtumatuotantoon on tulossa kaivattua muutosta. Vantaan kulttuurijohtaja Annukka Larkio kertoi uudistuksesta, jolla kaupunki vastaa kirjastojen tarpeeseen.

Vantaan kulttuuripalveluiden kirjastokulttuurituottajan vakanssi on perustettu vakanssimuutosten mahdollistamana ja rekrytointi on parhaillaan käynnissä. Tavoitteenamme on saada kirjastojen systemaattinen ja toimintasuunnitelmaan perustuva kulttuurituotanto käyntiin jo syksystä. Keräämme vuoden ajan tietoa ja kokemuksia toiminnasta, jonka jälkeen arvioimme tehtävän sisältöjä, tarpeellisuutta, tunnettuutta ja kustannuksia. (Larkio 2013)

Kirjastokulttuurituottajan toimialue ulottuu kaikkiin Vantaan kirjastoihin ja on sekä koordinoiva että tuottava toimi. Kyseessä on kirjaston ja kulttuuripalveluiden yhteishanke. (Lindholm-Ahlefeldt 2013.) Uudistus on erittäin toivottu ja resurssi tulee todennäköisesti lisäämään ja tehostamaan kirjastojen tapahtumatarjontaa.

3.3. Musiikin ja median palvelupolut

Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus. Palvelupolku visualisoi, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun. (Tuulaniemi 2011, 80.) Kirjaston sovellus palvelupoluista pohjautuu palvelumuotoilun menetelmään. Musiikki- ja mediapalvelut jaetaan viiteen pääpolkuun: aineistopohjaiseen, verkkopalveluun, asiakkaiden sisällöntuotantoon, opastusten ja tilantarjoamisen palvelupolkuihin. (Harviainen 2013.)

Palvelupolut koostuvat useista kontaktipisteistä, joita ovat ihmiset, ympäristöt, esineet ja toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 80.) Aineistopohjaisen palvelupolun kontaktipisteitä ovat aineiston hakeminen, nouto, lainaus ja palautus sekä tässä välissä mahdollisesti aineiston selailu ja lisälainaus. Verkkopalvelupolku pitää sisällään HelMet-haun, varauksen, mahdollisesti Spotify-kuuntelun ja kysy kirjastonhoitajalta verkkopalvelun käytön. Opastusten palvelupolku tarkoittaa erilaisia kursseja ja tablet-tietokoneiden opastuksia. Osaston tilat muodostavat tilantarjoamisen palvelupolun. (Harviainen 2013.)

Sisällöntuotannon palvelupolku on asiakaslähtöinen palvelupolku, jota sovellan opinnäytetyössäni. Tähän polkuun kuuluvat musiikkivideopaja ja nuorille suunnatut tapahtumat. Opinnäytetyöni keskeinen käsite nuorten osallisuuspolku on menetelmän konsepti, jonka olen soveltanut kirjaston palvelupoluista. Opinnäytetyöni tavoitteena on

kehittää ja visualisoida yhdessä nuorten kanssa osallisuuspolkua. Tutkiminen tapahtuu yhteissuunnittelulla nuorten kanssa kahdessa workshop -työpajassa.

Opinnäytetyön tuloksena muotoutuu Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston nuorille asiakkaille suunnattu *Ääni kuuluviin! Nuorten osallisuuspolku* -verkkosivu. Wordpress-palvelun blogi on moderni julkaisualusta, jonka vahvuuksia ovat esteettisyys, käytettävyys sekä web-standardit. Julkaisualusta soveltuu projektin dokumentointiin, prosessin ohjaamiseen, tiedottamiseen ja markkinointiin (Wordpress 2013.) *Ääni kuuluviin!* hyödyntää näitä mahdollisuuksia. Lisäksi sen tavoitteena on toimia dialogisena kanavana nuorten ja kirjaston välillä. *Ääni kuuluviin!* on visuaalinen polku, jonka nuoret rakentavat yhdessä opinnäytetyön tekijän ja kirjaston henkilökunnan kanssa.

4 VERTAILLEN JA UUTTA OPPIEN

Tikkurilan kirjasto sijaitsee Tikkurilan keskustassa aivan juna-aseman tuntumassa. Se on Vantaan kaupunginkirjaston pääkirjasto ja lainausmääriltään suurin Vantaan kirjastoista. Tikkurilan kirjastossa oli asiakaskäyntejä 430 000 vuonna 2011, josta muutos edellisvuoteen oli -1,4 %. Musiikkiosaston kävijämäärä oli 53 000 asiakasta. (Lepistö 2011, 7.) Kirjaston ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee lastenosasto, musiikki- ja mediaosasto, Aleksis-sali, Musiikkiopiston Lummesali ja kahvila. Toisessa kerroksessa on aikuisten osasto, käsikirjasto, Vantaa-kokoelma, lehtialue, näyttelytila, lukusali ja tutkijanhuoneet. (HelMet-verkkokirjasto 2013.)

Kirjasto on aloittanut toimintansa vuonna 1984, joten kirjaston 30-vuotisjuhlia vietetään ensi vuonna. Kirjaston lähiympäristö on muuttumassa asemakaavan muutoksen, asuin- ja liikehuoneistojen sekä puistoalueen rakentamisen johdosta moderniksi ja viihtyisäksi tapahtumakeskukseksi. Keskustan infrastruktuurin kohennus tulee tuomaan Tikkurilaan lisää asukkaita, matkailijoita ja palveluiden kuluttajia.

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakkaiden tarpeiden, unelmien ja toiveiden ymmärtämisestä. Asiakkaan ymmärtäminen ja käyttäjätiedon hankinta auttaa löytämään uusia mahdollisuuksia palveluiden kehittämiseen ja niiden markkinointiin. (Miettinen

2011, 61) Tutkimusprosessi jatkuu uuden tiedon etsimisellä, vertailulla sekä havainnoinnilla.

Benchmarking on menetelmä ja prosessi, jonka avulla mitataan ja analysoidaan tuotteiden ja palveluiden suorituskkyä. Suorituskkyä verrataan alan parhaisiin. Benchmarking on oppimista, joka mahdollistaa oman toiminnan kehittämisen. (Niva & Tuominen 2005, 5.) Ideoiden yhdisteleminen taas rikastuttaa koko alaa, koska ideat kiertävät ja voivat palautua entistä hyödyllisempinä takaisin kiertoön. Benchmarking on myös siksi tärkeätä, ettei kehitettäisi täysin samanlaisia palveluita ilman erottuvuutta (Tuulaniemi 2011, 84). Erityisesti julkisella sektorilla ideoiden lainaaminen ja jatkokehittäminen on enemmän kuin toivottavaa. Sovellan benchmarking- menetelmän vertailuanalyysissa palvelumuotoilun käyttäjätiedon hankintaa haastattelemalla ja havainnoimalla nuorten suosimia kirjastopalveluita pääkaupunkiseudun muissa kirjastoissa.

Vierailin kolmessa pääkaupunkiseudun kirjastossa, jotka ovat erikoistuneet musiikkiin, mediaan ja erityisesti nuoriin vetoaviin palveluihin ja tapahtumiin. Kirjastot ovat Helsingin Kirjasto 10 sekä Espoon kirjastot Entresse ja Sello. Olin sopinut tapaamisesta ja audienssista kirjastoissa etukäteen. Kirjasto 10:n toimintaa esitteli palvelupäällikkö Nadia Lund-livonen sekä erikoiskirjastovirkailija Päivi Tossavainen ja tietopalvelukonsultti Lassi Kokkonen. Entressen kirjaston nuorille suunnatusta toiminnasta kertoi musiikkiosaston vastaava Markku Lehikoinen ja Sellon Pointin nuortenosaston esitteli erikoiskirjastonhoitaja ja tiiminvetäjä Aila Kaunisvaara.

Benchmarking-analyysin tekemisessä tulee ottaa huomioon kirjastojen erilaiset budjetit. Kullakin kaupungilla taloustilanne on tiukka, mutta määrärahat ovat erilaiset. Tikkurilan kirjastossa ei ole erillistä tapahtumabudjettia, joka esimerkiksi Kirjasto 10:llä on. En vertaile kirjastojen euromääriä keskenään, mutta selvitän mitä muita rahoituslähteitä kirjastoilla mahdollisesti on.

Haastattelin henkilöitä vapaamuotoisesti ja kävimme kiinnostavia keskusteluja kirjastojen yleisistä muutoksista ja tulevaisuuden haasteista. Sovelsin vapaasti haastattelurungon kysymyksiä tilanteen mukaan. Haastattelurunko koostui kymmenestä peruskysymyksestä.

- Kävijämäärä/päivä
- Aukioloajat
- Henkilökunnan määrä
- Kirjastopalvelut
- Asiakkaiden tyytyväisyys
- Vetovoimatekijät
- Tapahtumien luonne ja määrä/kuukausi
- Yhteistyöverkosto
- Markkinointi
- Kirjaston vahvuudet ja kehittämiskohteet



Kuva: Lasipalatsin kohtaamispaikan Space of Silence-tuoli mahdollistaa oman rauhan vilkkaassa kaupunkitilassa. Kuva: Ulla Viskari-Perttu

4.1 Kirjasto 10

Kirjasto 10 on Helsingin kaupungin kokeilukirjasto Elielin aukion Postitalossa. Asiakkaita kirjastossa käy keskimäärin 2000 - 2500 päivässä ja aukioloaika on kirjastojen huippua myös kansainvälisessä mittakaavassa, 82 tuntia viikossa. Helsingin kaupunginkirjastolle myönnettiin miljoonan dollarin tunnustus *Access to Learning Award* Bill ja Linda Gatesin säätiön toimesta vuonna 2000. Palkintoraha antoi vapaammat kädet uusille kokeiluille, kuten Kirjasto 10. (Lund-livonen 2013.)

Kirjaston yleisilme on vanhaa postitalon arkkitehtuuria kunnioittava, mutta kuitenkin moderni ja trendikäs. Benchmarking-vierailua tehdessäni kirjaston stagella alkoi elektronisen musiikin säveltäjän Otto Romanowskin luento, jonka aiheena oli elektronisen musiikin historia, nykyisyys ja tulevaisuus. Elektronisen musiikin tekemiseen voidaan hyödyntää esimerkiksi tablettitietokonetta, mikä on kiinnostava innovaatio kirjastojen kulttuuripalveluiden sisällöntuotannon kannalta. Salin erikoisuus on lehti-alueen suuri digitaalinen näyttö, jonka kautta voi lukea maailmanlaajuisesti verkkosanomalehtiä lähes millä kielellä tahansa. Kirjaston kokoelma koostuu musiikista, elokuvista, sarjakuvista, kauno-, tieto- ja bestsellerpokkareista sekä konsoli- ja lautapeleistä. Pokkaritorni tuo tilan ilmeeseen kansainvälistä maustetta.

Kirjasto 10 on varsin sopiva vertailukohde, koska kirjasto on uudistunut sekä ilmeeltään että palveluiltaan viimeisen vuoden aikana. Kirjastotilaa on asiakaskäytössä 800 neliometriä, mikä tuo omat vaatimuksensa toimivalle tilankäytölle. Uudistuksessa keskityttiin tekemään näkyväksi sekä asiakkaita, henkilökuntaa että kirjaston sisäänkäyntiä. Asiakkaiden funktio muuttui käyttäjistä tekijöiksi ja kulttuurin luojiksi sekä esittäjiksi ja tuottajiksi. Henkilökunta jalkautui aktiivisemmin asiakkaiden pariin. Jokaisessa vuorossa yksi kirjastontyöntekijä tekee salivuoroa eli liikkuu kirjastotilassa kysellen, neuvoen ja opastaen. Lukusali muuttui asiakkaiden yhteiseksi työhuoneeksi. Liikuteltavat kalusteet mahdollistavat muuttuvien työpisteiden hyödyntämisen työskentelyssä. (Lund-livonen 2013.)

Palvelut on suunniteltu asiakkaita kuunnellen. Henkilökohtainen musiikkivalmentajapalvelu sisältää musiikkikirjastoammattilaisen opastusta kuunteluvalinnoissa, musiikkilajiin tai syvemmin musiikkiin tutustumisessa. Valmentaja laatii asiakkaan alkuhaas-

tattelun jälkeen asiakkaalle oman kuunteluohjelman. Digitointipalvelupiste Vinyylibaari on kirjaston erikoisuus ja myös nuorten asiakkaiden suosiossa. Varattava studio ja harjoittelutila mahdollistavat asiakkaiden omatoimisen musiikin tekemisen ja äänittämisen. Kirjasto 10 tarjoaa asiakkaille äänipalvelut ja Lasipalatsin Kohtaamispaikka täydentää palvelua tarjoamalla kuvapalvelut. Kirjasto 10 on fasilitaattori, joka kuuntelee asiakkaan tarpeita ja toiveita. Kirjaston kehittäminen tapahtuu aina yhteistyössä asiakkaiden kanssa. (Lund-livonen 2013.)

Kirjastossa työskentelee erikoiskirjastovirkailija-tapahtumajärjestäjä, joka tuottaa suurempia tapahtumia kirjaston stagelle ja koordinoi asiakkaiden omaa tapahtumatuotantoa. Keskimäärin kerran kuussa järjestettävällä 10 Klubilla esiintyy vieraileva bändi tai artisti. Muut esitykset ovat asiakkaiden itse tuottamia. Alueen yhdistykset ja kulttuuritoimijat ovat tiiviissä yhteistyössä kirjaston kanssa. Kirjaston klubi-iltoja markkinoidaan kirjaston sivulla HelMetissä ja Facebookissa, mutta tilaisuuksista tiedotetaan myös tapahtumakohtaisesti sopiville kohderyhmille mm. jakamalla julisteita. (Tossavainen & Kokkonen 2013.)

Lund-livonen esitteli myös Helsingin Keskustakirjasto-hankkeen. Kirjasto 10 siirtyy tulevaisuudessa osaksi Keskustakirjastoa. Keskustakirjasto 2017 on vuorovaikutteinen verkkopalvelu, joka osallistaa kaupunkilaiset uuden ajan kirjaston suunnitteluun.

Keskustakirjasto on yhdistelmä sivistystä, kulttuuria ja viihdettä. Se on elävä ja toiminnallisesti monipuolinen ihmisten kohtaamispaikka, sanataiteen talo, jonka keskiössä ovat käyttäjät. Keskustakirjasto tulee olemaan paljon enemmän kuin perinteinen kirjasto. Se on tiloista, teknologiasta, aineistosta, henkilökunnasta, yhteistyökumppaneista ja asiakkaista muodostuva dynaaminen kokonaisuus. (Keskustakirjasto 2017.)

Palvelumuotoilun ideologian toteuttaminen näkyy Keskustakirjasto-hankkeen taustalla. Asiakkaat osallistetaan yhteissuunnitteluun hankkeen alusta alkaen. Kirjaston arkkitehtuurikilpailusta, Keskustakirjaston visuaalisesta tarinasta, ja Unelmoikampanjasta huokuu käyttäjälähtöinen suunnitteluprosessi.

4.2 Entressen kirjasto

Espoon Entressen kirjasto on Keski- ja Pohjois-Espoon aluekirjasto, joka on aloittanut toimintansa vuonna 2009. Entresse on tapahtumakirjasto ja kohtaamispaikka, jossa käy noin 2000 asiakasta päivittäin. Kirjasto on suunnattu kaiken ikäisille ja eri kulttuuritaustaisille ihmisille. Lapset ja nuoret ovat erityisen tärkeitä asiakkaita ja heille järjestetään monenlaista toimintaa ja ohjelmaa osastoilla. (HelMet- verkkokirjasto 2013.)

Kirjasto sijaitsee Espoon keskustan välittömässä läheisyydessä kauppakeskuksen kolmannessa kerroksessa. Kirjasto on moderni ja lasi-ikkunoiden ansioista valoisa yhtenäinen suuri tila, joka on jaettu modulaarisin ratkaisuin toimiviksi olohuoneiksi. Aulassa on kaksi vuoronumerollista infopistettä. Lasten värikkäässä tilassa kirjahyllyt ovat matalia ja lasten ulottuvilla. Tilassa palvelee vain yksi pieni tiski, josta voi vuokrata lasten naamiaisasuja. Lasten satuhuone ja Sininen huone ovat ainoat lasiseinäiset ovelliset osastot muuten avoimessa tilassa.

Musiikkituotteet sijaitsevat kirjaston takaosassa oleskeluryhmineen nuortenosasto Kiben yhteydessä, jossa sijaitsee myös konsolipelihuone. Tilaa on sisustettu esimerkiksi suurella seinägraffityöllä. Salin estradin valkokangas on myös nuorten käytössä ja siellä voi pelata yhdessä kavereiden kanssa esimerkiksi FIFA-jalkapallopelejä. Estradilla järjestetään myös luentoja, keskustelutilaisuuksia, koulutuksia, tanssinäytöksiä sekä musiikkivideoraateja, joissa nuori voi esitellä omat suosikkimusiikkivideonsa kavereille. Palvelut ovat kirjastonhoitajavetoisia ja henkilökunta on aktiivisesti mukana toimimassa nuorten asiakkaiden kanssa.

Uusin innovaatio *Jukeboksi – Entressen musamesta* on kirjaston erillinen nuorille asiakkaille suunnattu vapaa-ajanviettotila. Tila on yhteensä lähes 300 neliömetriä, joka koostuu avoimesta oleskelutilasta, musiikkihuoneesta, keittiöstä sekä kesäpihasta. Olohuonetilan esiintymislavalla järjestetään musiikki-, bändi- ja esiintymisiltoja. Jukeboksi on viihtyisä kokoontumistila, jossa pääsee ilmaiseksi seuraamaan musiikki- ja tapahtumia sekä itsekin osallistumaan toimintaan. Musiikkihuoneessa on sähkörummut ja -piano, sähkökitara ja -basso vahvistimineen. Jukeboksissa toimii kerran viikossa Musapaja, jossa nuoret voivat opastetusti äänittää omaa musiikkiaan. Olo-

huoneessa taas voidaan kuunnella musiikkia kirjaston CD-levyillä ladatusta jukebok-sista. Tilaan kuuluu myös kahvilakeittiö, jossa kirjaston nuortenosasto järjestää kok-kausiltoja nuorten kanssa. (Lehikoinen 2013.) Tutustumispäivän iltana ohjelmassa oli pääsiäismunien maalausta ja lettukestit. Samalla viikolla oli järjestetty Beat Club-tapahtuma, jossa nuoret pääsivät itse soittamaan digitaalista musiikkia iPad-laitteilla.

Jukeboksi-toiminnan yhteistyökumppaneita ovat Espoon kirjastojen musiikki- ja nuor-tenosastojen lisäksi Espoon työväenopisto, InnoOmnia ja Metropolia Ammattikorkea-koulu sekä Kulttuurilla osalliseksi-hanke. Tilan värikäs sisustus on Aalto yliopiston opiskelijoiden käsialaa. (Lehikoinen 2013.) Jukeboksilla ja nuortenosasto Kibellä on kummallakin omat Facebook-sivut, jotka tiedottavat kohdennetusti tapahtumista nuo-rille. Entressen kirjaston Facebook-profiili keskittyy viestimään yleisistä tapahtumista, kursseista ja erikoistiedotuksista kaiken ikäisille asiakkaille.

Entresse markkinoi palveluitaan tehokkaasti sosiaalisessa mediassa. Yhteisöpalvelu Facebookin lisäksi Entressen löytää muistakin yhteisöllisistä palveluista kuten Twitter ja Google+ sekä sosiaalisista kuvapalveluista Flickr, Instagram ja tuore kuvakokoel-mapalvelu Pinterest. Entresse Pinterestissä on 22 leikepöytää (board) joiden aiheina on mm. kirjoja, taidetta, kirjaston tyyli, kirjaston tavarat, kirja + leffa sekä sosiaalinen media. Kaikki kategoriat sisältävät useita kuvia, joita käyttäjät voivat ”pinnata” eli lin-kittää omille leikepöydilleen. Entessen videoita voi katsella Vimeosta ja Youtubesta, johon videoita on ladattu 161 kappaletta. (HelMet -verkkokirjasto 2013.)

4.3 Sellon kirjasto

Sellon kirjasto sijaitsee Espoon Leppävaarassa Sello-aukiolla keskeisten palveluiden ytimessä. Sellon ja Entressen lasijulkisivut muistuttavat arkkitehtuurisesti toisiaan. Sellon kirjasto on kaksikerroksinen ja muistuttaa kirjastovertailussa osastojaoltaan eniten Tikkurilan kirjastoa. Sello on tapahtumakirjasto, joka palvelee kaiken ikäisiä kirjaston käyttäjiä.

Sellon kirjasto Leppävaarassa on kävijämäärältään koko pääkaupunkiseudun käyte-tyin kirjasto ja Suomen toiseksi suosituin kirjasto Turun pääkirjaston jälkeen. Molem-

missa kirjastoissa oli viime vuonna yli miljoona kävijää. Espoolainen sanomalehti uutisoi, että kävijöitä houkuttelee erityisesti sijainti kauppakeskuksen tuntumassa sekä Sellon kirjaston luksustasoinen palveluvalikoima. Se mainitsee myös erilaiset päivittäiset tapahtumat, jotka saavat kävijät liikkeelle. (Länsiväylä 5.4.2013.)

Sellon kirjaston asiakaspalvelut on jaettu kahteen kerrokseen. Musiikki- ja lehtiosasto, kaksi soittuhuonetta ja studio sijaitsevat katutasossa, samoin kuin erilliset osastot Lastenmaa ja nuortenosasto Pointti. Aulan läheisyydessä on Sellon Lava ja näyttelytila, jonka käyttö on ilmaista kaupungin toimijoille, oppilaitoksille, taidekouluille ja kurssilaisille. Toisessa kerroksessa on kirjaston rauhallisempi lukutila sekä taidekirjat, sarjakuvat, runot ja näytelmät, kaunokirjallisuus ja vieraskielinen kirjallisuus. Lukusali sekä varattavat, maksuttomassa käytössä yhdistyksille ja kaupungin toimijoille olevat tilat Akseli ja Elina, sijaitsevat myös 2. kerroksessa. Monipuoliset digitointipalvelut on jaettu eri osastoille. Musiikkiosastolla on Vinyylibaari. (HelMet -verkkokirjasto 2013.)

Sellon kirjastossa syvennyin Pointin toimintaan. Pointti on nuorten kohtaamispaikka, jolla on merkittävä vetovoima alueen nuorisoon. Pointissa työskentelee kolme vakituista työntekijää, siviilipalvelusmiehiä, työkokeilijoita ja harjoittelijoita. Osastolla järjestetään erilaisia nuorten tapahtumia ja palveluita. Pointtiin kuljetaan Sellon kirjaston aulan kautta, mutta osastolla on myös oma erillinen sisäänkäynti, joka mahdollistaa Pointin toiminnan myös kirjaston aukioloajan ulkopuolella. (Kaunisvaara 2013.)

Entressen ohella Pointissakin on pidetty Beat Club-työpaja, jossa nuori voi kokeilla alan uusimpia iPad-pohjaisia musiikkiohjelmia. Toinen nuorisovetoinen Pointin suosittu tapahtuma on katutanssitapahtuma Lepuski Jam, joka järjestettiin opinnäytetyön tutkimusvaiheessa jo viidettä kertaa. Lepuski Jam on viisituntinen tanssitapahtuma, joka koostuu kahdesta osuudesta. *Yksi vastaan yksi - Break to the Beat Battle* osuudessa tanssijat kisaavat toisiansa vastaan. *Allstyles Crew battle* kisassa 4-8 hengen joukkueet kilpailevat paremmuudesta keskenään. Musiikista vastaa Dj Cool L ja kisan tuomaroivat alan huippuosaajat. (Facebook Sellon kirjaston Pointti 2013.)

Pointti on aktiivinen alueellinen, nuorten hyvinvoinnin eteen uurastava yksikkö. Pointilla on laajat verkostot ja se toimii tiiviissä yhteistyössä Espoon nuorisotoimen, koulu-

jen ja alueen eri toimijoiden kanssa. Pointin toiminta ei siis sisällä pelkästään sivistävää kirjastotyötä, vaan se on lisäksi tärkeä osa yhteiskunnan ennaltaehkäisevää palvelua. Pointti on nuorille helposti lähestyttävä kohtaamis- ja ajanviettopaikka. Pointin henkilökunta on jalkautunut tiskin takaa nuorten joukkoon. Henkilökunta tuntee suurimman osan nuorista nimeltä.

Nuoret tulevat Pointtiin siksi, että siellä he saavat tarvittaessa olla myös rauhassa omissa oloissaan. Nuorisotaloissa toiminta on ohjaajavetoista, mutta kirjastossa nuori voi ja saa olla myös kuluttamassa aikaa. Osasto on kaikkien nuorten käytössä, mutta lisäksi tytöille on järjestetty Pointtiin oma tilansa. Pointti järjestää ja on mukana myös kirjastojenvälisissä jalkapalloturnauksissa lähijalkapallokentillä. Joukkueet koostuvat kirjaston nuorista asiakkaista. (Kaunisvaara 2013.)

Kaunisvaara kertoi myös muissa Espoon kirjastoissa järjestetyistä asiakasraatitapahtumista. Asiakasraadien aikana kirjaston henkilökunta antaa asiakkaille mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan kirjastossa. Vuorovaikutustilanteessa on mahdollista ideoida tai arvioida esimerkiksi uusia kirjastopalveluita.

Sellon Pointti on luomassa innovatiivista nuorisokasvatustyötä ELY- hankkeen tukeamana. Sen tavoitteena on tuottaa malli, jossa kirjastopalvelut ja nuorisopalvelut tekevät yhdessä asiakaslähtöistä nuorisokasvatus- ja kirjastotyötä Pointissa. Yhteistyön tärkeimpiä alueita ovat ennaltaehkäisevä, mediakasvatus, koulunkäynnin tukeminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Kohderyhmänä ovat 12-18-vuotiaat nuoret. Syksyllä 2013 alkavan hankkeen aikana lähialueen nuorisotilan ohjaaja, kirjastotyöntekijät ja hankkeen projektityöntekijä tulevat tekemään työtään yhdessä kirjaston tiloissa. Hankkeen avulla selkeytetään kirjaston ja nuorisopalveluiden yhteisiä tavoitteita ja menetelmiä työssä nuorten kanssa. Hanke mahdollistaa työntekijöiden erikostumisen tiettyihin asiakasryhmiin, kuten maahanmuuttajiin. Hankkeen tuloksista luodaan julkisille kirjastoille yhteinen suosituksen luonteinen toimintamalli. (Kirjastot.fi 2013.)

4.4 Vertailuanalyysi

Kirjasto 10 toimii esikuvana Tikkurilan kirjastolle erityisesti asiakaslähtöisyydessä ja tapahtumatuotannossa. Tapahtumia voidaan markkinoida kohdennetusti julistein ja tehokkaammin sosiaalisen median kautta. Kohdennettu markkinointi edellyttää aktiivisempaa verkostoitumista paikallisten nuorten yhdistysten ja muiden sidosryhmien kanssa. Nostan esille myös henkilökunnan yhteneväisen asusteen ja rohkean jalkautumisen asiakkaiden keskelle.

Entressen ja Tikkurilan kirjastot sijaitsevat molemmat kaupungin hallinnollisessa keskuksessa. Alueilla on yhteneväisiä piirteitä, kuten asukasprofiili. Tikkurilan keskustan uusi asemakaava ja rakenteilla olevat liike- ja asuinrakennukset tulevat kohottamaan alueen profiilia Entresse -kauppakeskuksen tapaan. Molemmat kirjastot ovat lisäksi aluekirjastoja. Siksi Entresse on varsin sopiva vertailukohde Tikkurilan kirjastolle.

Tikkurilan musiikki- ja mediaosastolle sovellettavia palveluita ovat Beat Club-tapahtuma ja yhteisölliset konsolipelit Aleksis-saliin, vaihtuvat valokuva- ja taidenäyttelyt sekä shakkilautapeli olohuoneessa. Entresse on lähtenyt tuloksellisesti kehittämään yhteistyötä nuorten kanssa. Nuoret ovat kehittäneet nuorten osastolle oman nimen, Kibe. Tikkurilan tuleva musavideopaja ja soittuhuone voisivat taipua nuorten suussa trendikkääksi nimeksi. Nuoret voisivat jopa suunnitella sille oman logon.

Sellon Pointin mallista voidaan tärkeimpänä nostaa esille yhteistyö kaupungin nuorisotoimen kanssa. Vantaalla nuoriso- ja kulttuuritoimen sekä kirjaston välisessä yhteistyössä on vielä paljon kehitettävää. Yhteiset hankkeet hyödyttävät kaikkien toimijoiden strategioita. Yhteistyön kehittäminen vahvistaa myös kirjaston henkilöresursseja.

Sekä Sellon että Entressen kirjastoissa on havaittavissa palveluiden ja tuotteiden segmentointi, asemointi sekä differoitu markkinointi. Segmentointianalyysi kertoo, kuinka markkinat määritetään ja kohdistetaan toimenpiteet yhteen tai useampaan segmenttiin. Differoitu markkinointi tarkoittaa asiakassegmenteille suunnattuja omia tuote- ja markkinointiohjelmia. Tuotteen ja palvelun differointikeinoja ovat esimerkiksi laatu, nimi ja ulkomuoto. Asemointi tapahtuu kohdemarkkinassa ja sen avulla voi-

daan kilpailla segmentin sisällä. Asemointisuunnitelma edellyttää valitun segmentin kohdeasiakkaiden odotusten selvittämistä, tuotteen tai palvelun kehittämistä odotuksia vastaavaksi sekä kilpailevien tuotteiden arviointia asiakkaiden muodostaman käsitysten mukaisesti. Näiden toimenpiteiden jälkeen tuotteelle päätetään ja luodaan imago, jolla tuote erotetaan kilpailijoista ja kerrotaan asiakkaalle tuotteesta. (Anttila & Iltanen 2007, 96 – 115.)

Nuoret ovat keskeinen asiakassegmentti, joille on molemmissa kirjastoissa suunnattu oma osastonsa, Sellon Poitti ja Entressen Kibe sekä uusi palvelukonsepti Jukeboksi. Nuorten asiakassegmentillä on samanlaisia tarpeita ja se reagoi markkinointiin samalla tavalla. Nuorten asiakassegmentti voidaan vielä jakaa pienempiin segmentteihin esimerkiksi demograafisten tekijöiden, kuten ikä ja sukupuoli, perusteella. (mt .2007, 101.) Sellon Pointissa on tytöille oma tilansa, ja todennäköisesti oma henkilökohtainen tiedotuskanava henkilökunnan suunnalta.

Vertailuanalyysissä nuorten osastot erottuvat kirjaston muista osastoista nimellä, logolla ja sisustuksella. Kibe-nimi on peräisin nuorten käyttämästä kirjasto-sanasta lyhenteestä. Kiben logo syntyi nuorten graffitiseinämaalauksesta. Nuorten osastoilla on sosiaalisessa mediassa omat kanavansa, joissa osastojen palveluista kerrotaan kohdennetusti asiakassegmentille. Myös Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosastolla voisi olla oma logo. Nuorille suunnatulla videopajalla voisi lisäksi olla oma naseva nimi ja nuorten suunnittelema logo. On myös ajankohtaista harkita, olisiko musiikki- ja mediaosastolla omat sosiaalisen median sivustonsa, joiden kautta palveluita markkinoidaan kohdennetusti asiakassegmenteille.

5 ASIAKASKYSELY

Palvelumuotoilussa käyttäjätietoa kerätään asiakaslähtöisin menetelmin. Asiakaskysely on perinteinen tiedonkeruumenetelmä, joka sopii laajan asiakasryhmän toiveiden ja tarpeiden kartoittamisessa. Käytin kyselyä laatiessani taustatietona laadullista tietoa, jota olin kerännyt haastattelun ja benchmarking-vertailun avulla. Laadin kyselyn Webropol- ohjelmalla, joka mahdollisti kyselyn jakamisen myös verkossa.

Kyselyn tavoitteena oli kerätä käyttäjätietoa kirjaston nykyisistä asiakkaista ja uusista potentiaalisista käyttäjistä. Kysely oli suunnattu kaiken ikäisille asiakkaille, jotta osaston uudistusvaiheesta saadaan kaikkia kohderyhmiä palveleva kokonaisuus. Kirjaston palvelupolkujen tulee olla kaikkien kirjaston käyttäjien saavutettavissa. Käyttäjätietoa kerättiin asiakasprofiilista, kirjaston fyysisestä sekä etäkäytöstä, verkkopalveluiden tunnettuudesta sekä kirjaston uusien palveluiden kiinnostavuudesta. Kyselyn avulla selvitetään:

- mistä palveluista asiakassegmentit ovat kiinnostuneet?
- mitä palveluita he käyttävät?
- mihin aikaan päivästä ja viikosta he käyttävät palveluita osastolla?
- mitä kirjaston verkkopalveluita he tuntevat/käyttävät?
- mistä he saavat tietoa kirjaston ja osaston toiminnasta ja palveluista?

5.1 Asiakaskyselyn laadinta

Kysymyksiä oli yksitoista, joista yhdeksän oli pakollista ja kaksi vapaavalintaista kysymystä. Monivalintakysymyksinä olivat ikä ja sukupuoli, kirjaston palveluiden käyttöaktiivisuus, käyttöajankohta sekä mitä kautta asiakas saa tietoa kirjaston tapahtumista. Arvoasteikolla määriteltiin uusien musiikki- ja mediapalveluiden sekä elävien musiikkitapahtumien kiinnostavuus sekä Kirjastot.fi- sivuston verkkopalveluiden tunnettuus. Avoimissa kysymyksissä kartoitin kyselyyn vastanneiden toiveita muista musiikkilajista tai kulttuuritapahtumasta, jota ei arvoasteikolla mainittu, sekä muita toiveita ja ideoita musiikki- ja mediaosastolle jatkossa. (Liite 1.)

Nuorten työpajojen asiakkaat toimivat kyselyn esitestaajina. Tein tutustumiskäynnin Vantaan Käsityöpajan sekä Media- ja vuorovaikutuspajan toimipisteisiin kertoakseni kirjaston kehittämisestä ja opinnäytetyöstä. Samalla käynnillä käsityöpajan nuoret täyttivät kyselylomakkeen. Vastauksia tuli kymmenen. Media- ja vuorovaikutuspajan nuoret täyttivät kyselyn verkossa ja vastausten määrä oli kuusi. Käsittelen nuorten vastauksia osallisuuspolku - luvussa.

5.2 Lomakekysely kirjaston käyttäjille

Kyselylomake oli jaossa kirjaston musiikki- ja median sekä lasten ja nuorten osaston palvelutiskeillä 28.2. – 3.4.2013 välisen ajan. Lisäksi olin jakamassa kyselyä henkilökohtaisesti kyselyn ensimmäisenä vastaamispäivänä. Yhteensä lomakekyselyyn vastasi 39 kävijää. Yhteystietojen jättäneiden kesken arvottiin yksi kappale Lippupalvelun 30 euron arvoinen lahjakortti Tikkurilan musiikki- ja mediaosastolla 4.4.2013.

5.3 Verkkokysely etäkäyttäjille

Kysely jaettiin myös verkossa kirjaston etäkäyttäjille. Kyselyä markkinoitiin HelMetissä Tikkurilan kirjaston omilla sivulla sekä Digihelmet- pääsivulla. Kyselyn linkki jaettiin Facebookissa Tikkurilan kirjaston, Nuortenpalvelu Jeesin sekä Vantaan Nuorisovaltuuston profiilissa. Verkkokyselyyn vastasi lisäksi kuusi Viestintä- ja vuorovaikutuspajan nuorta heille pitämäni HelMet-verkkokirjaston esittelyn yhteydessä. Verkkokyselyyn vastasi yhteensä 52 käyttäjää.

5.4. Kirjaston käyttäjien ja etäkäyttäjien vertailu

Kyselyn taustatietona kartoitin vastaajien iän ja sukupuolen. Tulosten analysointiin käytin ristiintaulukoinnin menetelmää. Merkitsin kirjaston käyttäjien vastaukset excel- taulukoihin. Webropol-ohjelman raportissa on mahdollista analysoida etäkäyttäjien vastauksia suodattamalla ja vertailemalla vastaajaryhmiä eri muuttujien kautta. Käytin vertailumahdollisuutta ikäryhmittäin.

Kirjastossa suurin osa kyselyyn vastanneista on 56-65-vuotiaita, joista 67 % on miehiä. Tulos vahvistaa Harviaisen arvion kirjaston mediaaniasiakkaan profiilista. Suurin osa verkkokyselyn vastanneista etäkäyttäjistä sen sijaan on 35 – 45-vuotiaita, joista 74 % on naisia. Tämä antaa mielenkiintoisen vertailupohjan kirjaston käyttäjien ja etäkäyttäjien kesken. On todennäköistä, että kulttuuri- ja sosiaalialan työntekijät ovat vastanneet aktiivisesti verkkokyselyyn. (Liite 2, taulukko 3.)

Asiakaskyselyä markkinoitiin HelMet-verkkokirjastossa ja yhteisöpalvelu Facebookissa Tikkurilan käyttäjäprofiilissa. Lisäksi kyselystä tiedotettiin Vantaan Nuorisopalveluiden ja Kulttuuripalveluiden tiedotuskanavien kautta, joten on todennäköistä että

naisvaltaisen sosiaali- ja kasvatustieteen työntekijät ovat vastanneet samalla aktiivisesti kyselyyn. Huomioitavaa on, että nuorten työpajojen asiakkaiden vastaukset ovat mukana kokonaisvastausten vertailussa. Ilman työpajojen nuorten vastauksia nuorten osuus kyselyssä olisi jäänyt huomattavan alhaiseksi. Tämä vahvistaa Harviaisen huomion nuorten vähäisestä määrästä osaston asiakkaina. (Liite 2, taulukko 3.)

Tutkimuksen näkökulmana ovat nuoret asiakkaat ja palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti. Tutkimuksen yhtenä tavoitteena on lisäksi selvittää, miten kirjaston nykyiset asiakkaat pidetään kanta-asiakkaina uudistuksista huolimatta. Tavoitteesta johtuen tarkastelen asiakaskyselyn tuloksia vertaillen nuorten ja aikuisten vastauksia keskenään. Tutkimuksen perusjoukko on nuoret, ikäryhmänä alle 12 – 25-vuotiaat. Perusjoukon vastauksia vertaillaan aikuisten 26-65-vuotiaiden kirjaston käyttäjien ja etäkäyttäjien vastauksiin. Analyysillä selvitetään, millaiset ovat asiakasryhmien toiveiden ja tarpeiden erot ja samankaltaisuudet. Vain siten voidaan tehdä opinnäytetyön perustellut johtopäätökset ja kehitysehdotukset.

Rajanveto nuoren ja aikuisen välillä on haastavaa. 18-vuotias on jo täysi-ikäinen, mutta 25-vuotias rajautuu nuoreksi tutkimuksessani. Jaottelu pohjautuu kysymyslomakkeen rakenteeseen, jossa 26-34 -vuotiaat muodostavat oman ryhmänsä aikuisista.

Kirjaston aikuiset käyttäjät pitävät perinteisen musiikkituotteen lainausta ylivoimaisesti kiinnostavampana kirjaston palveluna. Seuraavaksi kiinnostavimpia ovat musiikki-varaston kokoelmat ja elävät musiikkiesitykset. Myös Kokeilupiste ja digitointipalvelut kiinnostavat kohtalaisesti. (Liite 2, taulukko 7.) Musiikkitapahtumista kirjaston käyttäjät ovat eniten kiinnostuneita jazz-klubista. Seuraavaksi kiinnostavimmat ovat kansanmusiikki ja klassisen musiikin esitykset. Myös muu taidemusiikki, monikulttuurinen ja etnomusiikki saavat hyvän kannatuksen. (Liite 2, taulukko 9.)

Aikuiset etäkäyttäjät ovat myös kiinnostuneita perinteisen musiikkituotteen lainauksesta, uusien digitointilaitteiden opastusmahdollisuudesta, luennoista, musiikki- ja elokuvaesityksistä mutta myös DVD- elokuvien lainaamisesta. (Liite 2, taulukko 8.)

Musiikkitapahtumista suurimman suosion kerää musiikkiteatteri, klassinen musiikki seuraavana. Etäkäyttäjiä kiinnostaa myös kirjaston käyttäjiä enemmän vierailevien artistien esitelmät ja arkistojen aarteita - teemaillat. Molemmissa ryhmissä tanssikurssit saavat vähäisimmän kannatuksen. (Liite 2, taulukot 9-10.)

Kirjaston käyttäjien avoimista vastauksista voidaan tulkita pienen vastaajaryhmän huoli osaston muutoksista.

”Pidetään se musiikki nyt kuitenkin ykkösasiana!”

”Ei saa lopettaa levyvalikoimaa, se on ainutlaatuinen.”

Muutamien kirjaston käyttäjien huolena on, että perinteiset musiikkipalvelut jäävät uusien palveluiden jalkoihin. Mutta uudistuksesta on annettu myös positiivisia kommentteja.

”Joskus osastolla voisi soida musiikki. Kuuntelupisteitä voisi olla enemmän.”

”Musiikkivarastosta voisi koota teemaviikon vähemmän lainatuista/tunnetuista levyistä. Tyyli saa olla laidasta laitaan.”

”Kirjastossa voisi kokeilla yksinlaulua tai soittamista kuka tahansa nimen tunnetun musiikin harrastaja. Saa testata omaa esiintymiskykyään.”

”Kuvataidetta seinille. Vaihtuvia näyttelyitä.”

”Nuorten aloittelevien musiikki-laulu esitykset, jotka saavat hyvää harjoitusta esiintymisestä alalle aikoessa.”

Avoimissa vastauksissa toivotaan myös barokkimusiikki- ja musikaalitapahtumia, suomenkielisiä yhteislaulutilaisuuksia, lasten- ja nuorten lauluesityksiä ja laajasti kaikenlaisia kulttuuritapahtumia. Mielenkiintoinen ehdotus on CD-levyjen ensi-iltojen järjestäminen osastolla. Lisäksi digitointilaitteille on kysyntää valokuvien skannauksessa ja erityistoiveita musiikin digitoimisessa.

Etäkäyttäjien avoimissa vastauksissa nousee esille innovatiivisuus. Toiveita on pop-musiikista, nykytanssista ja koreografivierailuista, lastentapahtumista, Musiikkiopiston

esityksistä ja kansanmusiikista. Myös hiljaisia tiloja ja oman rauhan mahdollisuutta toivottiin. Ideoita annettiin runsaasti.

"Nuoret (tai kuka vain) voisivat kertoa mitä musiikki antaa heille, ehkä esitellä lempibändinsä. Lemppari-kerho!"

"Runolaulu sopii kirjastoon hyvin, kun runolaulu vastasi aikanaan kirjastoja tarinoiden välittäjänä."

"Kaikki tässä kuullut ideat ovat jo todella houkuttelevia ja kiinnostavia. Live musaa, mahdollisuus opastuksiin eri asioissa, hienoa! Ehkä joku taidepaja, tehdään musajuliste tms. Tuo vanhempasi/mummosi ja kuunnellaan heidän musiikkimuistojaan."

"Lisää kulttuuritapahtumia nuorille ja tehokkaampi tiedotus tapahtumista ja työpajoista."

"Digitointimahdollisuus niin, että c-kasetilta pystyy polttamaan aineiston suoraan cd-formaattiin."

"Kirjaston ilmeen "raikastaminen" ja viihtyisyyden lisääminen."

"Nettipalveluiden tutuksi tuominen!"

"Julistelainaamo (perus/taide) esim. vanhoista musiikkitapahtumista, bändeistä, solisteista, instrumenteista. Näitä voisi lainata mm. 60-luvun teemallisiin syntymäpäiviin."

Kehittävää palautetta annettiin myös verkkokyselyn kautta.

"CD-levyt tulisi olla paremmin esillä. Mieluummin etukansi näkyvillä, niin kuin musiikkikaupoissa Hyllyt liian täysiä ja levyjen tekstejä on selkämuksesta vaikea nähdä. Jos haluaa vain selailla jotain kivaa kuunneltavaa, se on ihan mahdotonta!"

"Toivon musiikkiosastoa kehitettävän "kirjastoaatteen" hengessä, ei muiden palveluiden kanssa kilpaillen, vaan yleissivistävällä tavalla, tuoden musiikkia lähelle kaikkia käyttäjiä."

Kirjastot.fi -musiikkipalvelut olivat molemmissa ryhmissä erittäin vähän tunnettuja. Musiikkia aiheesta-haku, Naxos Music Library ja Musiikkibasaari olivat eniten tunnettuja molemmissa ryhmissä. (Liite 2, taulukot 11- 12.) Tutkimustulos osoittaa, että verkkopalvelut eivät tavoita potentiaalisia asiakkaita. Verkkopalveluiden tehokkaampi markkinointi sosiaalisessa mediassa ja kirjastotilassa tuo näkyvyyttä etäpalveluille. Digitaalisten musiikkipalveluiden innovoinnissa tulee luoda vahva kanava, joka tavoit-

taa asiakkaat. HelMet-verkkokirjasto on luonnollinen markkinointiympäristö digitaaliselle palvelulle.

Vastanneista kirjaston käyttäjistä ja etäkäyttäjistä suurin osa käyttää kirjaston palveluita harvemmin kuin kerran kuussa ja käynti ajoittuu arki-iltaan klo 16-20 välille.

(Liite 2, taulukko 5 -6.) Tämä tulos tulee taustatiedon hypoteesia. Molemmat ryhmät saavat ylivoimaisesti eniten tietoa kirjaston palveluista ja tapahtumista HelMet - kirjastojärjestelmästä. (Liite 2, taulukko 14.)

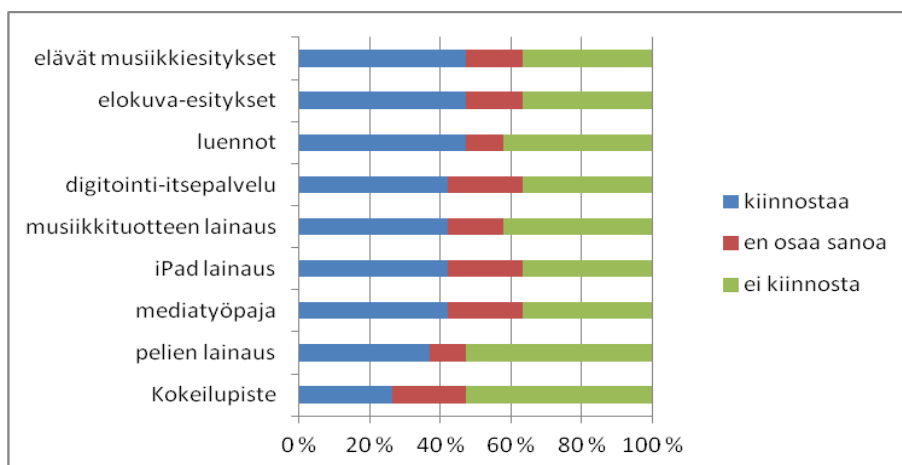
5.5 Nuorten tutkimustulokset ja analysointi

Nuorten alhaisesta vastausprosentista johtuen tarkastelen nuoria yhtenä ryhmänä alle 10 – 20 ikävuoteen asti. Tässä ryhmässä vastauksia on 19 kappaletta. Vastauksista 16 koostuu nuorten työpajojen yhteydessä tekemästani kyselystä. Vastauksista näkyy nuorten työpajalaisten ei- kävijyys kirjastossa, joka vastaa tutkimuksen hypoteesina. Suurin osa nuorista käy kirjastossa harvemmin kuin kerran kuussa, arki-iltoisin klo 16-20 välillä sekä lauantaisin.

Myös nuoret tuntevat HelMetin melko hyvin. Vastanneista 14 löytää tietoa kirjaston palveluista ja tapahtumista HelMet.fi-palvelusta. Vastanneet löytävät tietoa myös paikallisten ilmais-sanomalehtien tapahtumapalstojen kautta. Tieto kulkee erityisen hyvin myös ystävien kautta. Jos tapahtuma kiinnostaa, ystävä pyydetään mukaan. Vantaa.fi – sivu on nuorille hieman tutumpi kuin Tikkurilan kirjaston Facebook-sivut. (Liite 2, taulukko 13.) Kirjastot.fi palveluita nuoret tuntevat heikosti.

Nuoret ovat erityisen kiinnostuneita elävistä musiikkitapahtumista, elokuvaesityksistä, mediapajasta ja luentotyyppeistä musiikkiaiheisista esitelmistä. Myös digitointilaitteiden omatoiminen käyttö, musiikkituotteen ja tablettitietokoneen lainaus sekä mediapaja kiinnostavat nuoria enemmän kuin pelien lainaus ja Kokeilupiste. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Palveluiden kiinnostavuus.



Yllättävä tutkimustulos sen sijaan on nuorten erityinen kiinnostus taide- ja monikulttuuriseen musiikkiin rock- ja popmusiikin rinnalla. Myös jazz-klubi ja musiikkiteatteri kiinnostaa vastaajista enemmistöä. Vähiten nuoria kiinnostaa kansanmusiikki ja arkiston aarteita - tyyliet teemaillat. Ideoita ja toiveita oli muutamia avoimissa vastauksissa. (Taulukko 2.)

”Aloitteleville ja harrastelijamuusikoille mahdollisuus esiintyä ja harjoitella.”

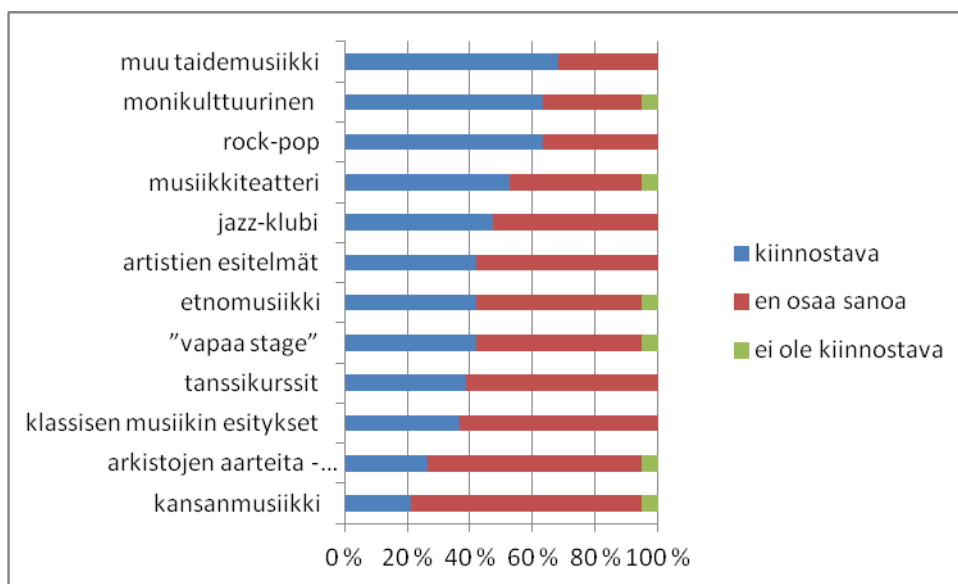
“Alternative/indie rock, trip hop, ambient, punk rock, progressive rock, taide rock, psybient.”

”Nuorten aikuisten musiikkityöpajat/-kurssit”

”Jotain street-hip hop-tapahtumia!”

”Monipuolisesti tapahtumia, esityksiä, taidenäyttely ja taidetyöpajoja”

Taulukko 2. Musiikkitapahtumien kiinnostavuus.



6 OSALLISUUSPOLUN MUOTOILUA



Viestintä- ja vuorovaikutuspajan nuoret työstivät kirjastossa lyhytelokuva-animaation.

Vinyylilevyt, CD-levyt, elokuvat ja kirjat saivat nuorten käsittelyssä uutta liikettä.

Kuva: Ulla Viskari-Perttu

Nuoria ei tavoitettu riittävästi perinteisellä asiakaskyselyllä. Tutkimukseni viimeinen vaihe oli selvittää, kuinka tavoittaisin nuoret ei-kävijät ja saisin heidät osallistumaan kirjaston palveluiden kehittämiseen sekä kiinnostumaan kirjaston palveluista.

Konsultoin Vantaan Nuorisopalveluiden projektipäällikköä Pia Tasankoa ja kuraattori Tiina Katajaista tutkimusaiheestani. Keskustelun pohjalta kohderyhmäksi valikoitui kaksi Vantaan kaupungin nuorten työpajaa, Kädentaitopaja sekä Viestintä- ja vuorovaikutuspaja. Työpajat ovat suunnattu 16-24-vuotialle työkokeilussa oleville työttömille nuorille. Tutkimusluvan hakemisen ja myöntämisen jälkeen kävin vierailemassa

nuorten luona työpajoissa. Tutustumisen tarkoituksena oli kartoittaa mahdollisia osallistavia palvelumuotoilun tutkimusmenetelmiä nuorten kanssa.

6.1 Musiikki ja media workshopit

Palvelumuotoilun yhteissuunnittelua tehdään työpajoissa, ryhmätyötiloissa tai palveluympäristössä. Palvelumuotoilijan tehtävä on ohjata yhteissuunnittelua ja fokusoiden kehittämisprosessia, jotta määritellyt tavoitteet saavutetaan. (Tuulaniemi 2011, 118.)

Valitsin kohderyhmälle sopivimmaksi tutkimus- ja kehittämismenetelmäksi yhteissuunnittelun kirjastossa. Suunnittelin ja toteutin kirjastossa kaksi musiikki ja media workshop-päivää Kädentaitopajan nuorille (9.4). ja Viestintä- ja vuorovaikutuspajan nuorille (24.4). Nuorten aikuiset ohjaajat osallistuivat myös workshopiin.

Yhteissuunnittelun tavoitteena on ryhmän yhteistyön parantaminen ja yhteisen kielen löytäminen, luovan ajattelun ja käyttäjälähtöisen asenteen kehittäminen, uusien näkökulmien saaminen sekä lisätiedon saaminen ja ymmärryksen kehittäminen kohderyhmästä. (Miettinen 2011, 81.) Käyttäjälähtöisen ajattelun virittämiseen käytetään erilaisia työvälineitä, kuten tutkimuksen aikana otettuja valokuvia, videoita ja lainauksia haastatteluista. Materiaali ohjaa ryhmän keskustelua ja avaa näkökulmia. (Miettinen 2011, 82) Materiaalin avulla on mahdollista havainnollistaa kerättyä käyttäjätietoa.

Kädentaitopajan workshopin osallistui 10 nuorta ja kolme ohjaajaa. Kokoonnuimme osaston olohuoneeseen, jonka sohvaryhmä sijaitsee lähellä asiakaspalvelupistettä. Workshop koostui useammasta osiosta. Aluksi esittelin osaston nykyiset toiminnot ja uudistukset. Esitin kannettavalta tietokoneelta kirjasto Entressen esittelyvideon, koska havaitsin Entressen nuorten suosimaksi kirjastoksi. Video herätti kiinnostuksen ja avasi selvästi erilaisen mielikuvan kirjastosta. Tämän jälkeen kerroin asiakaskyselyn nuorten tutkimustuloksista, kiinnostavimmista palveluista ja tapahtumista.

Nuoret kiinnostuivat julistelainaamopalvelusta ja digitointilaitteista. Henkilökunta liittyi keskusteluun ja yhdessä visioimme Teemabilepalvelun, joka sisältäisi palvelutuokioita musiikin haun ja lainan sekä digitoimisen omaan käyttöön. Julistelainaamo täydentäisi palvelun bileiden rekvisiittana. Workshopissa pohdittiin eri vuosikymmenien

musiikkityylejä ja -teemoja. (Kuvio 2.) Lisäksi pyysin nuoria kirjoittamaan post it-lapuille ideoitaan henkilökunnan asusteista sekä tulevan uuden kirjastokahvion myyntituotteista tai muista toiveista. Ideoita annettiin kiitettävästi.

”Työntekijöille samanväriset paidat (violetti?)”

”Miehille vihreät kravaatit ja naisille huivit”

”Ulkoasuun nuorekkuutta!

”Graffitiseinämaalaus”

”Bändien esityksiä”

”Seinät voisi maalata, auringon muotoiseksi!”

”Lisää lamppeja ja kasveja. Sopivat vastavärinä yleisvärin pariksi”

”Sisustukseen psykedeelisiä taideteoksia!”

”Kahvilaan: jääkahvia, haudutettua teetä, kaakaota, erikoiskahveja, energijuomia, leivoksia, pullaa, suolaista syötävää, patonkeja, lounas-salaatteja.”

Vilkasta keskustelua herätti myös samana päivänä Tikkurilan kirjaston Facebook-sivulla uutisoitu kirjaston uusi puistoalue, jonne on tulossa skeittipuisto ja kiipeilyseinä. Nuorista yhdeksän kymmenestä on tyttöjä, ja he kritisoivat ajatusta pojille suunnatusta puistosta. Puistoon tarvitaan myös tila tytöille, jossa voi istua penkeillä ja viettää vapaasti aikaa. Nuoret olivat sitä mieltä, että sellaisia mahdollisuuksia ei Tikkurilassa vielä ole ja ne ovat erityisen kaivattuja.

Nuoret listasivat sosiaalisen median verkkopalveluita, joita he käyttävät. Facebookin ohella nuorten käyttämiä sosiaalisen median palveluita ovat Twitter, Tumblr, Blogger, Blogspot, Instagram ja videopalveluista Youtube. Nämä tiedotuskanavat tavoittavat nuoret.

Osa kädentaitopajan nuorista tutustui kanssani musiikki- ja mediaosastoon jo aikaisemmin, Kädentaitopajassa vierailuni jälkeen. Nuoret kiinnostuivat mahdollisuudesta suunnitella ja valmistaa omia käsitöitä ja teoksia osaston tilaan. Workshopissa esitel-

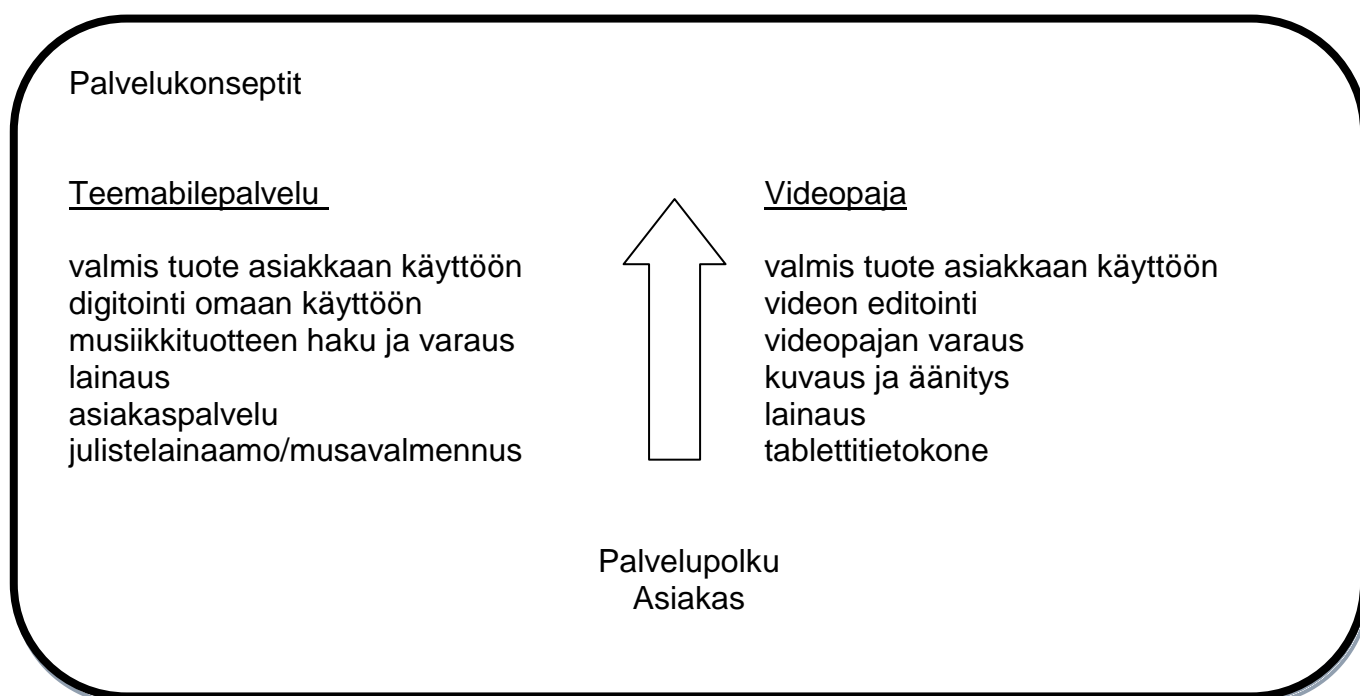
tiinkin nuoren kaksi graafista musiikkiaiheista työtä, jotka tulevat koristamaan osaston seiniä.

Viestintä- ja vuorovaikutuspajan kuusi nuorta ja ohjaaja osallistuivat musiikki & media workshopiin. Hyväksi havaitsemallani tavalla esittelin ensin osaston henkilökunnan ja palvelut. Nuoret olivat kiinnostuneita DVD-elokuvista ja olivat vaikuttuneita niiden uutuudesta. Sitten kerroin tulevasta videopajasta, ja siitä kuinka tärkeitä on saada kerättyä nuorten toiveita ja ideoita musavideopajan toiminnan aloittamiseksi. Nuoret valitsivat post-it-lappujen sijasta vastaamistavaksi suullisen keskustelun.

Ryhmässä oli nuori, joka harrastaa videoiden tekemistä. Hän oli kiinnostunut kirjaston tablettitietokoneiden lainaamisesta kuvauskäyttöön. Pohdimme yhdessä mahdollisuutta, kuinka kuvausmateriaalin voisi siirtää videopajassa editointilaitteistolle. Nuori toivoi, että voisi työstää materiaalin itsenäisesti ja käyttää videotyöpajan mediaosaajaa tarvittaessa apuna. Sopiva editointiaika olisi kahdesta neljään tuntia. Valmiin materiaalin formaatti riippuisi siitä, mihin käyttöön video tulisi. DVD tai muistitikku olisi mahdollinen. Myös Youtube-latauksen mahdollisuus suoraan videopajasta kiinnosti nuoria. (Kuvio 2.)

Kirjaston henkilökunta esitteli nuorille osaston Kokeilupisteen kitaransoittopelin, jota nuoret testasivat. He vaikuttivat olevan kiinnostuneita pelistä koska kävivät vielä päivän aikana uudelleen kokeilemassa sitä. Workshopin lopuksi kolme nuorta jäi ilta-päivän animaatiotyöpajaan. Lasten ja nuorten kulttuuritalo Vernissan animaatio-ohjaaja Tuomas Heimala saapui välineineen paikalla ja opasti nuoret animaatioelokuvan menetelmään. Nuoret kuvasivat kahden tunnin aikana viisi erilaista liikeanimaatiota musiikki- ja mediaosastolla musiikkituotteita hyödyntäen. Animaatiotyöpaja sujui vauhdikkaasti ja jokainen pääsi vuorollaan kuvaamaan ja liikuttelemaan äänilevyjä ja lehtiä hyllyssä.

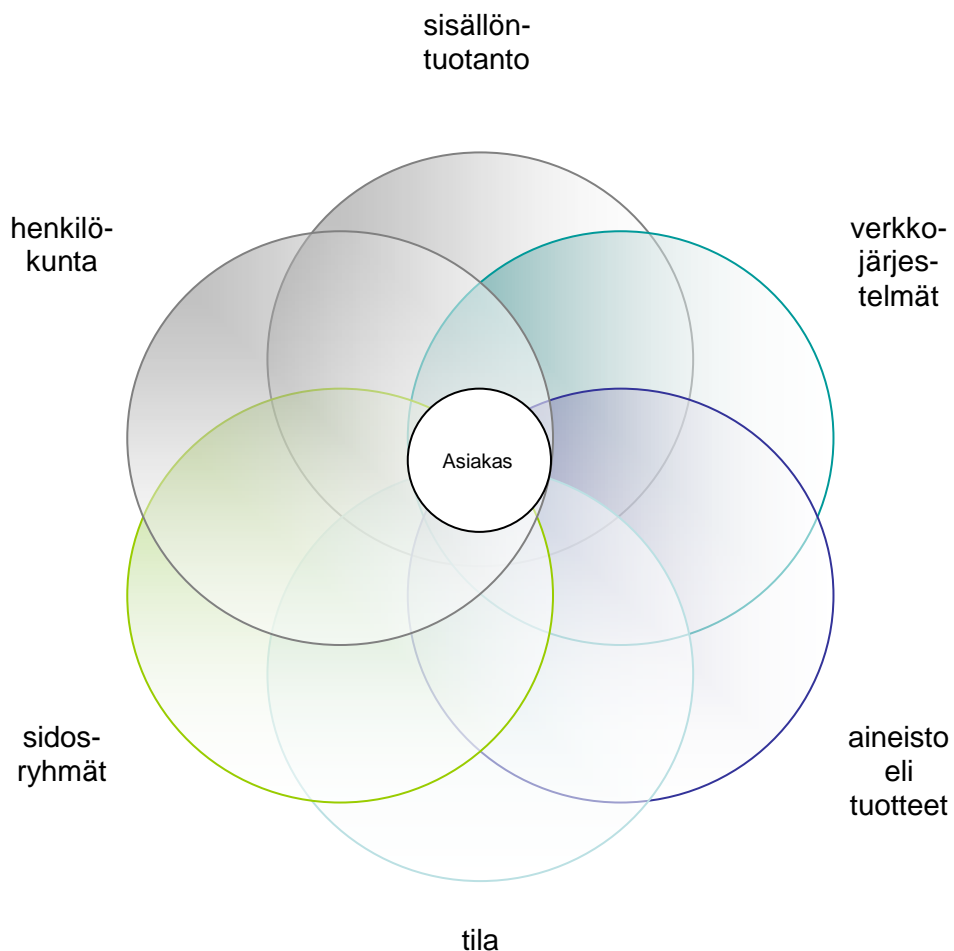
Animaatiopajassa nuoret pääsivät itse toimimaan ja oppimaan uutta erilaisessa ympäristössä. Vuorovaikutustilanne sujui mutkattomasti ja opin tuntemaan nuoria paremmin. Osallisuuden määritelmä toteutui ryhmän tekemisessä yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. Nuoret jatkoivat animaation työstämistä seuraavana päivänä Tuomas Heimalan kanssa Vernissan animaatiopajassa. Viestintä- ja vuorovaikutuspajan



Kuvio 2. Nuorten ideoimat palvelukonseptit

Palvelukonseptimallia luetaan alhaalta ylöspäin. Nuoli osoittaa palvelupolun suunnan. Ensimmäinen palvelupiste Teemabilepalvelussa on julistelainaamo tai musavalmennus. Videopajassa toiminta alkaa tablettitietokoneen tarpeesta ja lainauksesta. Palvelupolku etenee pisteestä seuraavaan kohti valmista palvelutuotetta.

Palvelumuotoilussa mallinnetaan ja visualisoidaan olemassa olevan palvelun palvelupolut. Palvelupolkuja laajempi malli on palveluekosysteemi. (Kuvio 3). Palveluekosysteemi pitää sisällään kaikki palveluun liittyvät toimijat, organisaatiot, ympäristöt ja kontaktipisteet. Mallin tarkoituksena on havaita, mitä elementtejä palvelu sisältää. Malli toimii pohjana palvelun jatkokehittämiseen siinä vaiheessa, kun palvelu on valmis ja toiminnassa. (Tuulaniemi 2011, 99.)



Kuvio 3. Musiikki- ja mediaosaston palvelupolut ja palvelun ekosysteemi

Olen soveltanut opinnäytetyön tutkimustulosten mallintamisessa palvelupolku- ja ekosysteemikäsitteitä. Mallissa nuori asiakas on ekosysteemin keskiössä. Palvelupolut kulkevat asiakkaan ympärillä symmetrisesti ja toisiinsa linkittyen. Palvelupolut kohtaavat toisensa. Palvelupisteet sijaitsevat asiakkaan kehän ulkoreunalla, jossa eri polut risteytyvät. Esimerkiksi musiikkituotetta varatessa verkon kautta ja sen osastolta noutaessaan asiakas kohtaa verkkojärjestelmän, henkilökunnan, tilan ja aineiston kontaktipisteet.

Mallin kontaktipisteitä ovat:

- Henkilökunta: asiakaspalvelu, opastus, lainaus, varaus
- Sisällöntuotanto: musiikki, video, elokuva, juliste, taide
- Verkkojärjestelmät: sosiaalinen media, HelMet, Kirjastot.fi
- Aineisto: CD, DVD, pelit, lehdet, musiikkivarasto
- Sidosryhmät: Tikkurilan lasten- ja nuortenosasto, muut kirjastot, kirjastokulttuurituottaja (Vantaan kulttuuripalvelut), kaupungin tiedotusyksikkö, Nuorisopalvelut, Lasten ja nuorten kulttuuritalo Vernissa, koulut, kulttuurilaitokset, kulttuuritapahtumat, musiikki- ja mediamessut, kulttuuri- ja nuorten yhdistykset, julkinen rahoitus, sponsorit
- Tila: tapahtumat, taide, opasteet, sisutus, värit

6.3 Palveluiden tuottaminen ja markkinointi

Asiakaskyselyn tutkimustuloksia voidaan hyödyntää palveluiden kohdentamisessa nuorille ja aikuisille. Nuorten ja aikuisten kirjaston käytön ajankohdalla ei ole merkittävää eroavuutta. Palveluiden sisällöillä sen sijaan on huomattava ero. Aikuiset lainaavat musiikkia, nuoret elokuvia ja pelejä. Näiden ydintuotteiden ympärille on mahdollista luoda asiakassegmentille kohdennettuja lisäpalveluita, jotka tuottavat asiakkaalle lisäarvon kokemuksen. Nuoret ovat kiinnostuneet elokuva-esityksistä kirjastolla. Aleksis-salin valkokangas, tila ja äänieristys mahdollistaa elokuvatoiminnan. Entressen Kiben nuorten osastolla järjestään elokuva-iltapäivä kerran viikossa. Tämän tyyppinen toiminta olisi mahdollista myös Tikkurilassa ja kysyntää palvelulle on jo olemassa.

Mediapajan kysyntä vastaa tulevaisuuden tarjontaa. Mediaosaaja aloittaa työnsä kirjastossa toukokuussa jolloin uudistus lähtee liikkeelle. Nuoret toivovat taidetyöpajoja. Mediapajan nuorille suunnattua sisältöä voidaan soveltaa genreen, jonka nuoret kokevat tukevan taiteellisia tavoitteitaan. Tähän soveltuvat erilaiset visuaaliset suunnittelu- ja kuvankäsittelyohjelmat. Juliste- tai levynkansitaidepaja voitaisiin toteuttaa mediapajassa. Videopajassa voidaan myös hyödyntää nuorten kiinnostusta jazzia,

etno- ja musikaalimusiikkia kohtaan. Keskeinen tavoite videopajan toiminnassa on nuorten osallisuuden toteutuminen. Videopaja mahdollistaa nuorten kädenjäljen ja toiminnan näkymisen osana musiikki- ja mediakirjastoa.

Nuorten kanssa voidaan järjestää työpaja, jonka tuotokset tulevat esille kirjaston tilaan tai verkkokirjastoon. Kirjaston esittelyvideot, työntekijöiden ja asiakkaiden haastattelut ovat osa medianlukutaitoa ja mediakasvatusta. Tällaisille hankkeille on mahdollista saada rahoitusta totutusti esimerkiksi Ely- keskuksesta, josta kirjastot hakevat keskitetysti rahoitusta. Vantaan kirjasto- ja tietopalveluille on esimerkiksi myönnetty rahoitus medialukutaidon pelipakki-jatkohankkeeseen, jonka puitteissa vantaalaisille kirjastoille on hankittu konsolipelilaitteita ja ohjelmia. (Yleiset kirjastot 2013.)

Julkisen rahoituksen ohella mahdollisuuksia löytyy myös kolmannen sektorin toimijoiden keskuudesta. Järjestöjen toiminnassa hyvinvointipalvelujen tuottamisessa on usein kyse kumppanuudesta (Cederlöf 2010, 95.) Kuvataiteeseen, valokuvaan ja videoon erikoistuneita kulttuuriyhdistyksiä voidaan osallistaa kirjaston toimintaan palveluiden tuottajina. Yhdistys voi hakea kohde- tai toiminta-avustusta Vantaan Kulttuuripalveluilta. Keskustelin opinnäytetyöprosessin aikana Kulttuuripalveluiden kulttuuri-tuotantopäällikön Anders Lindholm-Ahlefeldtin kanssa, joka on Tikkurilan kirjaston uusiutuvista palveluista hyvin kiinnostunut.

Kirjasto on hyvä yhteistyökumppani, minkä lisäksi kirjaston tarjoamat tilat ja mahdollisuudet hyödynnetään mielellään kaupungin kulttuuri- ja tapahtumatuotannossa. Lisäksi kirjaston palveluita ja tapahtumia markkinoidaan maksutta Kulttuuripalveluiden painetuissa ja verkkomarkkinointimateriaalissa. Erityisesti lasten- ja nuorenosaston tapahtumissa on näin tehtykin. Kirjaston lasten tapahtumat ovat luettavissa kaksi kertaa vuodessa ilmestyvässä Kulttuurisäpinät-julkaisussa sekä Kulttuurikalenterissa. (Lindholm-Ahlefeldt 2013.) Myös koulut ovat varteenotettava ja luonnollinen yhteistyökumppani musiikki- ja mediaosaston palveluiden asiakkaina ja aktiivisina toimijoina.

Opinnäytetyön palvelumuotoilun prosessi sisältää ongelman määrittelyn, tutkimuksen ja suunnitteluun. Konseptit muodostuvat suunnittelun tuloksena (Tuulaniemi 2011, 127 – 128.) Seuraava vaihe on palvelutuotanto eli palvelukonseptien vieminen mark-

kinoille asiakkaiden testattavaksi ja kehitettäväksi. Lopuksi kehitysprosessin onnistumista arvioidaan saatujen kokemusten mukaan. Opinnäytetyö antaa työn tilaajalle valmiit työvälineet palvelutuotannon aloittamiseksi.

6.4 Ääni kuuluviin!

”Ääni kuuluviin! on vuorovaikutteinen osallisuuspolku nuorille.

Osallisuuspolulla luodaan YHDESSÄ nuorten kanssa Tikkurilan musiikkikirjastoon uudenlaisia käyttäjälähtöisiä palveluita.

Tervetuloa!”

Ääni kuuluviin! – osallisuuspolku on opinnäytetyön prosessin aikana tuottamani blogi. Blogi esittelee askel askeleelta lukijalle yhdessä nuorten kanssa testatut ja suunnitellut palvelupisteet, jotka rakentavat opinnäytetyön visuaalisen osallisuuspolun. Ääni kuuluviin! on osallisuuspolku, joka on muotoutunut yhteistyössä nuorten asiakkaiden, henkilökunnan ja opinnäytetyöntekijän kesken. (Liite 3.)

Blogi koostuu kolmesta välilehdestä. Etusivulla on kuvalinkit blogin artikkeleihin, joita on 12 kappaletta. Esittelen kronologisessa järjestyksessä osallisuuspolun vaiheet. Osallistamisprosessi alkaa asiakaskyselystä, jota seuraa uusi verkkopalvelu Jukeboxin Spotify-linkki. Palvelumuotoilun käsitteet näkyvät blogissa tekstinä ja kuvina. Esitän kuvien palvelupolkujen kontaktipisteitä kuten kirjastokortti ja HelMet-esitteet.

Pohjustan henkilökunnan yhteneväisen vaatetuksen ideointia kuvilla. Seuraavaksi esittelen kirjaston tilan, joka mahdollistaa yleisökonserttien ja keikkojen järjestämisen ja kyselen toiveita nuorten suosikkiesiintyjistä sekä henkilökunnan ja asiakkaan kohtaamisen. *Kirjastovirkailija asiakkaan asialla* – artikkeli on aito tilanne, jossa asiakas etsi nuotteja hääkeikan esiintymistä varten. Viimeiset viisi artikkelia kertovat nuorten workshopeista ja esittelevät nuorten teokset, kollaasityöt ja animaation. (Liite 3.)

Blogi on valmis visuaalinen malli palvelumuotoilun käsitteiden mukaisesti. Se toimii myös itsedokumentaationa työni eri vaiheista. Verkkosivulla on myös tiedotuksellinen rooli sosiaalisessa mediassa. Ääni kuuluviin! toimii vuorovaikutteisena osallisuuspolun mallina, jota voidaan analysoida ja kehittää. Palvelumuotoilu on menetelmä, joka mahdollistaa raskaallekin organisaatiolle kevyen ja jatkuvasti kehittyvän prosessityökalun.

7 ARVIOINTI JA POHDINTA

Opinnäytetyön prosessi oli mielenkiintoinen tutkimustyö. Luovan menetelmän ja perinteisen tutkimuksellisen työn yhteen soveltaminen oli haastavaa. Haasteita antoi myös aiheen laajuus. Onnistuin kuitenkin rajaamaan laajan aiheen palvelumuotoilun käsitteisiin nojautuen ja perustelemaan siten aikuisten asiakkaiden kyselyn tarpeellisuuden. Kyselyn tulokset toimivat vertailupohjana nuorten tutkimustulosten analysoinnissa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli vastata keskeisiin kysymyksiin nuorten kiinnostuskohteista ja osallisuuspolun luomisesta. Tutkimusmenetelmiä hyödyntäen keräsin ja analysoin tietoa musiikki- ja mediapalveluista, jotka kiinnostavat nuoria. Osallisuuspolku luodaan käyttäjälähtöisesti nuoria kuuntelemalla ja yhteisiä työpajoja järjestämällä.

Tuloksia tuottava nuorten workshop edellyttää molemminpuolista kiinnostusta kehitettävään asiaan ja luottamuksen rakentumista. Tapasin Kädentaitopajan nuoret yhteensä kolme ja Viestintä- ja vuorovaikutuspajan nuoret kaksi kertaa tutkimuksen aikana. On tärkeätä, että myös nuorten tutut omat ohjaajat osallistuvat yhteissuunnittelutilaisuuksiin. Kokemukseni yhteissuunnittelusta oli positiivinen ja innostava. Nuoret muotoilivat osallisuuspolun kirjastoon ja tavoite saavutettiin.

Samalla tutkin mahdollisuuksia, kuinka palvelut tuotetaan ja markkinoidaan. Vastauksena kysymykseen muodostui kaksi palvelukonseptia ja malli palveluekosysteemistä ja palvelupoluista.

Neljäs tutkimuskysymys liittyi nykyisten asiakkaiden suhtautumiseen musiikki- ja mediapalveluiden uudistamisessa. Havaintoni mukaan mediaaniasiakkaat käyttävät

edelleen osaston palveluita, vaikka osaston tarjonta on kasvanut pelien ja elokuvien osalta. Musiikki löytyy edelleen hyllyistä sekä musiikkivarastosta. Nuoret ovat aikuisten asiakkaiden lailla erityisen kiinnostuneita elävistä musiikkitapahtumista ja luentotyyppisistä musiikkiaiheisista esitelmistä. Esimerkiksi taide-, monikulttuurinen ja jazzmusiikki kiinnostaa molempia asiakassegmenttejä. Tätä tulosta on mahdollista hyödyntää ottamalla tulos huomioon tapahtumia tuottaessa. Asiakassegmentointia, palvelutuotteen asemointia ja differointia voidaan käyttää myös senioriasiakkaiden palveluiden tuottamisessa ja markkinoinnissa. Sidosryhmät koostuvat palvelutaloista ja sosiokulttuurista toimijoista.

Henkilökunnalla on keskeinen rooli uudistuksen tiedottajina ja tukijoina. Riittävä perehdytys ja lisäkoulutus uusien palveluiden ja tuttujen ydinpalvelujen markkinoinnissa edesauttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita löytämään tarvitsemansa tuotteet ja palvelut osastolta. Suurin osa tapahtumista voidaan järjestää Aleksis-salissa, jolloin osastolla on edelleen riittävän rauhallista kuunnella musiikkia, lukea lehtiä tai käyttää verkkopalveluita.

Ääni kuuluviin! – blogimallia voidaan jatkossa hyödyntää myös tapahtumien tuottamisen mahdollistavana työkaluna. Blogissa voidaan järjestää kysely kulttuuriyhdistyksille ja taiteilijoille nuorten toivomista tapahtumista. Blogin kautta voidaan keskitetysti tiedottaa kirjaston tapahtumista ja työpajoista. Osallisuuspolku toimii tapahtuman tuottajien ja osallistujien yhteisenä foorumina. Ääni kuuluviin! – osallisuuspolku voidaan linkittää rinnakkaisiin ja täydentäviin sosiaalisen median palveluihin, kuten Facebook.

Blogin arviointi oli työn tässä vaiheessa haastavaa. Nuoret olivat kiinnostuneet blogin visuaalisuudesta, mutta blogin vuorovaikutteisuus ei tässä vaiheessa toteutunut. Vuorovaikutuksen aikaansaamiseksi tarvitaan markkinointia Tikkurilan kirjaston sosiaalisessa mediassa sekä Nuorisopalvelun kanavien kautta. Blogi toimii kuitenkin musiikki- ja mediaosaston esittelymateriaalina nuorten työpajoissa ja muissa nuorten organisaatioissa kuten yhdistyksissä ja kouluissa. Blogia voidaan hyödyntää myös kirjaston sisäisessä toiminnassa osallisuusmallina.

Opinnäytetyötä tehdessäni sain hyvää palautetta Tikkurilan kirjaston henkilökunnalta. Koin että työni on heille arvokasta. Nuorten osallisuus-workshopit toivat osastolle uudenlaista vireyttä ja toimintaa. Palaute oli kiitettävää myös nuorten ja heidän aikuisten pajaohjaajiensa puolesta. Yhteistyö oli sujuvaa ja jokainen venyi parhaimpansa mukaan. Kulttuurituottajana havaitsin, että yhteistyö kaupungin kulttuuri- ja nuorisopalveluiden toimijoiden kanssa oli saavutettavissa lyhyemmälläkin varoitusaajalla. Byrokratia ei ole toiminnan jarruna, kun näkee vaivaa löytääkseen oikeat kanavat ja yhteistyöverkostot.

Opinnäytetyöprosessin aikana sain soveltaa osaamistani ja harjaannuttaa pedagogisia taitoja yhteistyössä nuorten kanssa. Lisäksi pääsin perehtymään ja seuraamaan läheltä kirjastoammattilaisten työtä, joka sisältää monialaista kulttuurin erikoisosamista. Tikkurilan kirjaston uuden musiikki- ja mediaosaston kehittäminen on ajankohtainen ja tärkeä aihe myös tilaajan toiminnan uudistamisen kannalta. Opinnäytetyön hyödynnettävyys on merkittävä julkisten kirjastojen kehitystyössä sekä kunnallisten kulttuuri- ja nuorisopalveluiden osallisuushankkeissa ja näiden kolmen toimijan yhteistyön kehittämisessä.

Osallisuuspolku on muotoiltu ja avattu Tikkurilan musiikkikirjastoon yhteistyössä kirjaston henkilökunnan, Vantaan nuorten työpajojen asiakkaiden ja Nuorisopalveluiden työntekijöiden kanssa. Polkua tulee vaalia ja käyttää aktiivisesti, jottei se kasva umpeen. Osallisuuspolku tarvitsee nuoria, kirjaston henkilökuntaa sekä muita yhteistyötoimijoita pysyäkseen avoinna ja painautuakseen vahvaksi pohjaksi osallisuuden toteuttajana. Se mahdollistaa uusien innovatiivisten polkujen ja siltojen rakentamisen tulevaisuuden musiikkikirjastoon.

LÄHTEET

Ahmngren, Päivi & Jokitalo, Päivi 2011. Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. BTJ Finland Oy.

Anttila, Mai & Iltanen Kaarina 2007. Markkinointi. WSOY.

Blythe, Jim 2008. Essentials of Marketing. Pierson Education Limited.

Cederlöf, Petri. 2010. Hyvinvointipalvelujen tuottamisen malleja kolmannella sektorilla. Julkaisussa Kolmannella lähteellä. Hyvinvointipalveluja kulttuurin, liikunnan ja nuorisotyön aloilta. Useita toimittajia. Kokos palvelut. Teatterikorkeakoulu 2010.

Facebook Sellon kirjaston Pointti 2013. Viitattu 5.4.2013.
<https://www.facebook.com/sellonkirjastonpointti>

Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi, & Nivala, Elina (2012) Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Gretschel & Kiilakoski (toim.) Demokratiaoppitunti, 14.

Harviainen, Tuomas 2013. Musiikki- ja mediaosaston muutoksen taustaa. 14.2.2013. Tikkurilan kirjasto.

Helmet.fi verkkojärjestelmä. Kirjastot. Viitattu 16.4.2013. <http://www.helmet.fi/fi-FI>

Iivonen-Lund, Nadia 2013. Kirjasto 10. Tapahtumatuotanto. 7.3.2013. Kirjasto 10, Helsinki.

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot.fi. Hanke. Nuorisokasvatustyö. Viitattu 16.4.2013 <http://hankkeet.kirjastot.fi/>

Koivunen, Hannele & Marsio Leena 2006. Reilu kulttuuri? Kulttuuripolitiikan eettinen ulottuvuus ja kulttuuriset oikeudet. Opetusministeriön julkaisu 2006:50.

Kokeilupiste. Viitattu 13.4.2013 <http://huomisenarki.wordpress.com/>

Kokkonen, Lassi 2013. Kirjasto 10. Tapahtumatuotanto. 7.3.2013. Kirjasto 10, Helsinki.

Larkio, Annukka 2013. Kirjastokulttuurituottaja. Email ulla.viskari-perttu@humak 30.4.2013.

Lehikoinen, Markku 2013. Kirjasto Entressen nuorten osastot Kibe ja Jukeboksi. 27.3.2013. Kirjasto Entresse, Espoo.

Lepistö, Jarmo 2011. Vantaan kirjastojen tilastot vuodelta 2010 - 2011. Excel-taulukko.

Leppäkangas, Soili 2010. Tapahtumapaikkana kirjasto: Helsingin kaupunginkirjaston tapahtumatoiminta nyt ja tulevaisuudessa. Kulttuurituotannon opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Länsiväylä. Uutiset. Sellon kirjasto Suomen toiseksi suosituin. Viitattu 5.4.2013.
<http://www.lansivayla.fi/artikkeli/230809-sellon-kirjasto-suomen-toiseksi-suosituin>

Kaunisvaara, Aila 2013. Kirjasto Sellon nuortenosasto Pointti. 5.4.2013. Sellon kirjasto, Espoo.

Keskustakirjasto 2017. Tulevaisuuden kirjasto. Viitattu 16.4.2013.
<http://keskustakirjasto.fi/hanke/>

Koivisto, Mikko 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu.

Miettinen, Satu. 2011. Palvelumuotoilu. Teknologiaateollisuus ry, Teknologiainfo Teknova Oy.

Niva, Mikael & Tuominen, Kari 2005. Benchmarking käytännössä. Itsearviointin työkirja. Oy Benchmarking Ltd.

Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti Jarmo 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy.

Opetus- ja kulttuuriministeriö. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2009:32.

Pakarinen, Antti 2012. Avoin – kirjastot, musiikki ja verkkojakelu. Selvitys 12/2012. Sähköiset sisällöt kirjastoihin - hanke. Helsingin kaupunginkirjasto. Viitattu 7.3.2013.
http://sahkoisetsisallot.kirjastot.fi/sites/default/files/tiedostot/Avoin_musiikkiselvitys_0.pdf

Pakarinen Antti 2012. Sähköiset sisällöt 2012b. Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin hanke, toimenpidesuunnitelmaehdotus. Viitattu 7.3.2013.
http://sahkoisetsisallot.kirjastot.fi/sites/default/files/tiedostot/Toimenpidesuunnitelma_0.pdf

Parkkisenniemi, Minna 2012. Young Talents: Tapahtumatuotannon kehittäminen Sellon kirjastossa. tuotettiin nuorille suunnattu tapahtumasarja. Kulttuurituotannon opinnäytetyö. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Tossavainen, Päivi. 2013. Kirjasto 10. Tapahtumatuotanto. 7.3.2013. Kirjasto 10, Helsinki.

Vallo, Tiina 2013. Lasten ja nuorten osaston taustaa. . Email ulla.viskari-perttu@humak 16.4.2013.

Tuulaniemi, Juha. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum, Helsinki.

Vantaan kaupunki. Lasten ja nuorten Vantaa. Toimintaohjelma vuosille 2010 - 2012.

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Medialukutaidon pelipakki. Viitattu 17.4.2013.
<http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke/medialukutaidon-pelipakki-jatkohanke>

Yleisten kirjastojen hankerekisteri. Nuorisokasvatustyö. Viitattu 15.4.2013
<http://hankkeet.kirjastot.fi/hanke>

Ääni kuuluviin! Osallisuuspolku nuorille. Tikkurilan kirjaston musiikki ja media. Viitattu 3.5.2013
<http://osallisuuspolku.wordpress.com/>

LIITTEET

Liite 1: Musiikki- ja mediaosaston asiakaskysely

Tikkurilan kirjaston musiikki & mediaosaston kehittäminen

Hyvä kirjaston asiakas,

suoritamme Tikkurilan kirjastossa asiakaskyselyä, jonka avulla keräämme toiveitanne ja ideoitanne uuden musiikki- ja mediaosaston kehittämiseen.

Kyselyyn voi osallistua 28.2. – 3.4.2013 välisenä aikana.

Kiitos osallistumisestasi ja tervetuloa Tikkurilan kirjastoon!

1. Ikäsi *

- ☐ alle 12
- ☐ 13-16
- ☐ 17-20
- ☐ 21-25
- ☐ 26-34
- ☐ 35-45
- ☐ 46-55
- ☐ 56-65
- ☐ yli 65

2. Sukupuoli *

- ☐ nainen ☐ mies

3. Kuinka usein käytät Tikkurilan musiikkiosaston palveluja? *

- ☐ enemmän kuin yhden kerran viikossa
- ☐ kerran viikossa
- ☐ 2-3 kertaa kuukaudessa
- ☐ kerran kuussa
- ☐ harvemmin

4. Mihin aikaan kirjastokäyntisi musiikkiosastolla yleensä tapahtuu?

- ☐ arkisin aamupäivällä (klo 9 -12)
- ☐ arkisin iltapäivällä (klo 12-16)
- ☐ arkisin illalla (klo 16-20)
- ☐ lauantaina aamupäivällä (klo 10-12)
- ☐ lauantaina iltapäivällä (klo 12-16)
- ☐ en osaa sanoa

5. Kuinka kiinnostavia kirjaston musiikki- ja mediapalvelut ovat Sinulle? *

	hyvin kiin- nostava	kiinnostaa jonkun ver- ran	en osaa sanoa	ehkä ko- keilen joskus	en tar- vitse
perinteisen musiikkituotteen lainaus hyllystä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tilaus musiikkivaraston kokoelmista (CD tai vinyyli)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DVD-elokuvien lainaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pelien lainaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nuottien lainaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tablettitietokoneiden lainaus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pelikonsolin pelaaminen osastolla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nuottien kopioiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tablettitietokoneiden käytön opastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitointilaitteiden (c-kasetin, VHS:n ja LP:n siirto sekä dia- ja negatiiviskän- naus digitallenteeksi) käytön opastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
digitointilaitteiden omatoiminen käyt- tö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kokeilupiste (mahdollisuus testata yritysten ja yhdistysten uusia tuottei- ta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mediatyöpaja (musiikkituotanto, ani- maatiot, editointi, demot ym.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
elävät musiikkiesitykset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
elokuva-esitykset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
musiikkiluennot ym keskustelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Minkälaiset elävät musiikkitapahtumat kiinnostaisivat sinua osastolla? *

	kiinnostaa	en ole kiinnostunut
klassisen musiikin esitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansanmusiikki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
rock-klubi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jazz-klubi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
etnomusiikki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
monikulttuurinen musiikki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
muu taidemusiikki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tanssikurssit (street, latino, afro, perinteiset ym)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
arkistojen aarteita-teemaillat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vierailevien artistien esitelmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
musiikkiteatteri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"vapaa stage" eli oma esiintyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. joku muu musiikkilaji tai kulttuuritapahtuma joka Sinua kiinnostaa, mikä?

140 merkkiä jäljellä

8. Kuinka hyvin tunnet Kirjastot.fi-sivuston musiikkipalveluita verkossa? *

	käytän palvelua	tunnen palvelun, en ole vielä käyttänyt	en tunne
Musiikkia aiheesta - taidemusiikkisävellysten aihehaku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hankalat musiikkinimet-kansallinen ohjeluetelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soitinnimien ohjeluetelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kysy musiikista - palvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikkibasaari.fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastojukeboksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fono.fi - äänitietokanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frank - monihaku	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Naxos Music Library	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Marginaali-kokoelma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikkikirjastoblogit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Muita toiveitasi tai ideoitasi Tikkurilan musiikki & mediaosastolle jatkossa?

250 merkkiä jäljellä

10. Mistä saat tietoa Tikkurilan kirjaston palveluista ja tapahtumista? *

Kiitos osallistumisestasi!

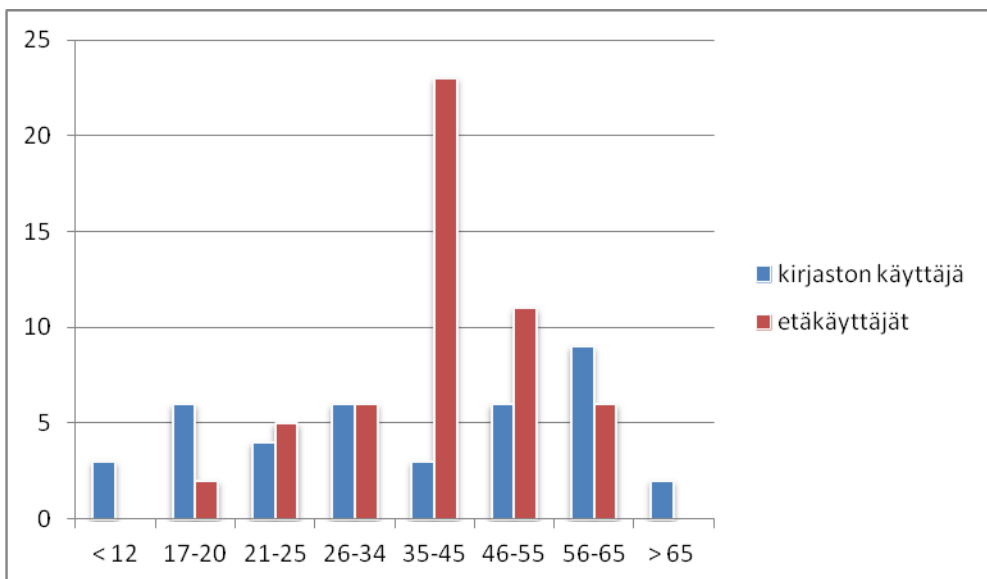
- ☐ HelMet.fi
- ☐ Tikkurilan kirjaston Facebook-sivulta
- ☐ www.vantaa.fi/kirjastot
- ☐ Vantaan Kulttuuripalveluiden julkaisut
- ☐ Vantaan Sanomat
- ☐ Metro-lehti
- ☐ ystävältä
- ☐ en mistään

11. Postinumerosi:

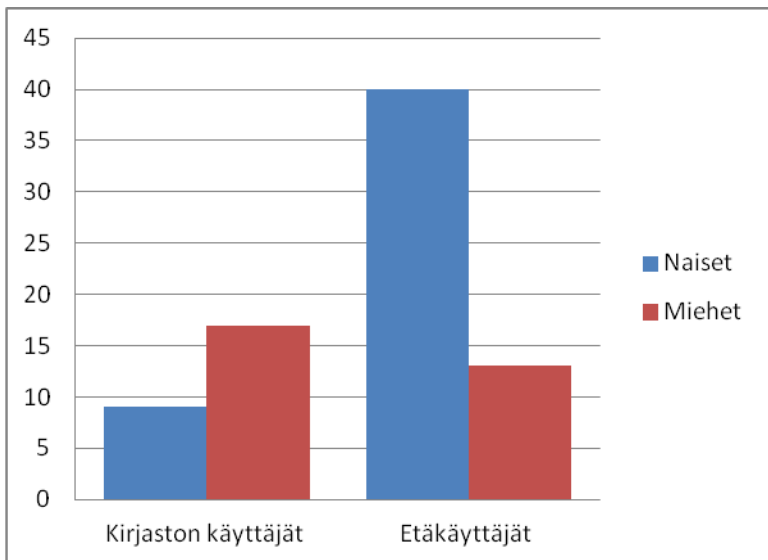
Kiitos osallistumisestasi!

Liite 2: Asiakaskyselyn raportti

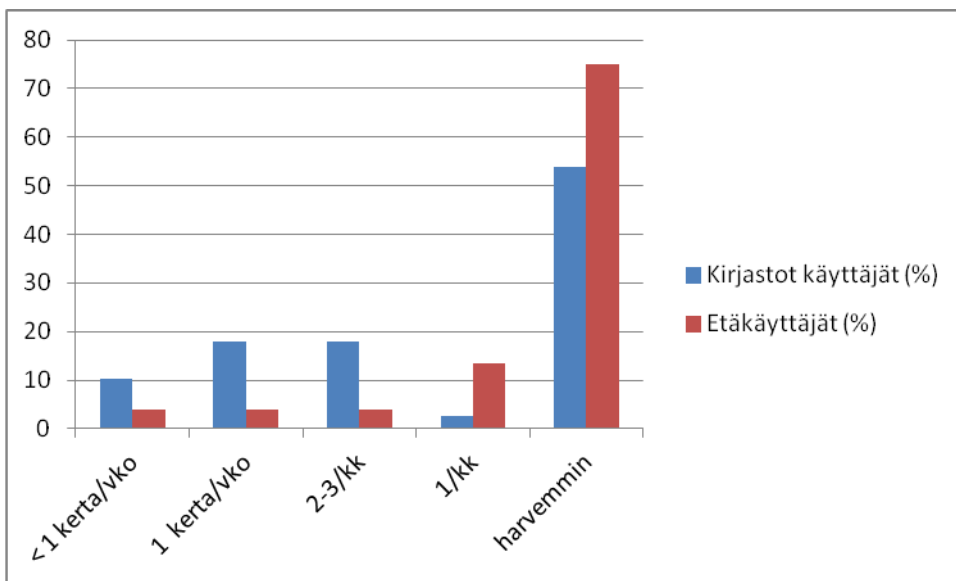
Taulukko 3. Ikä



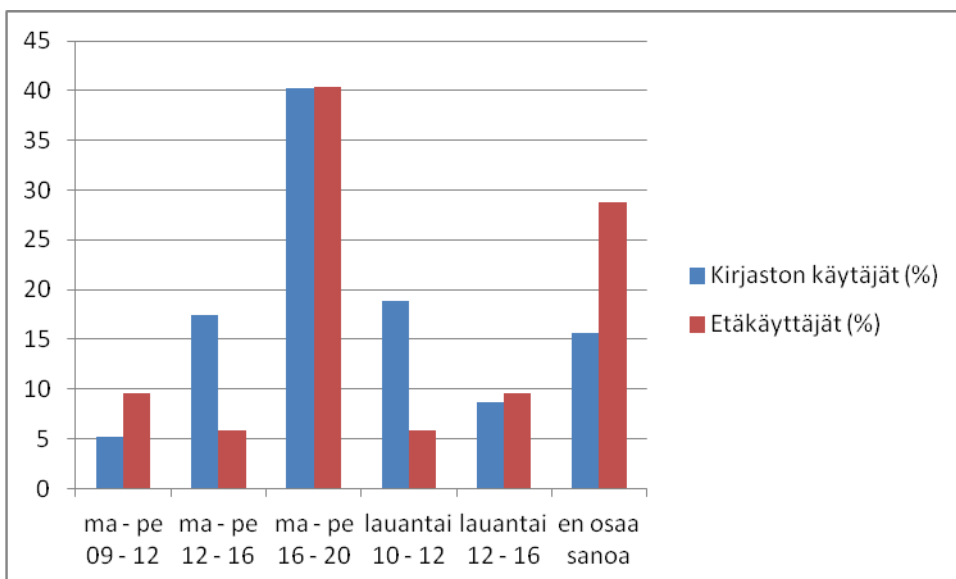
Taulukko 4. Sukupuoli



Taulukko 5. Asiakaskäynnit kirjastossa

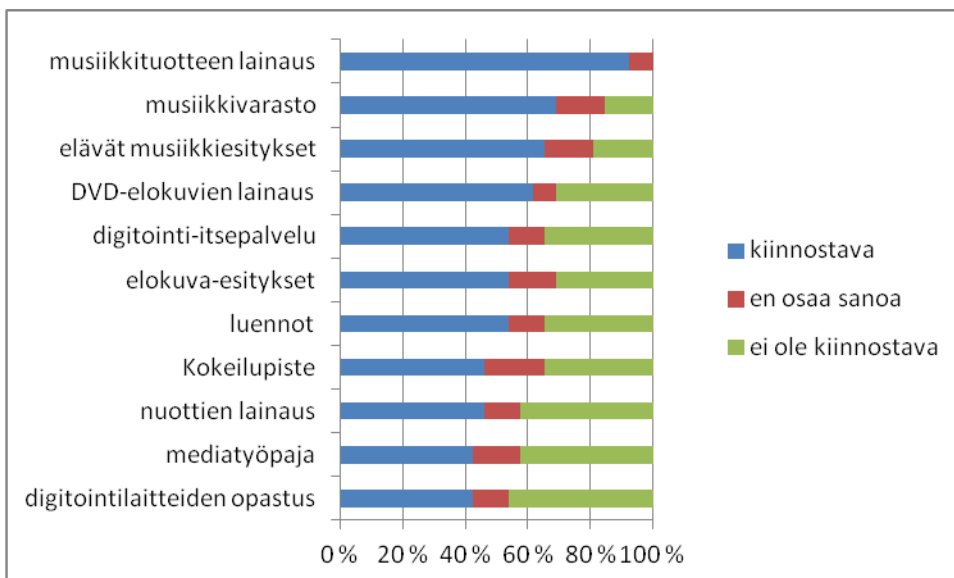


Taulukko 6. Ajankohta

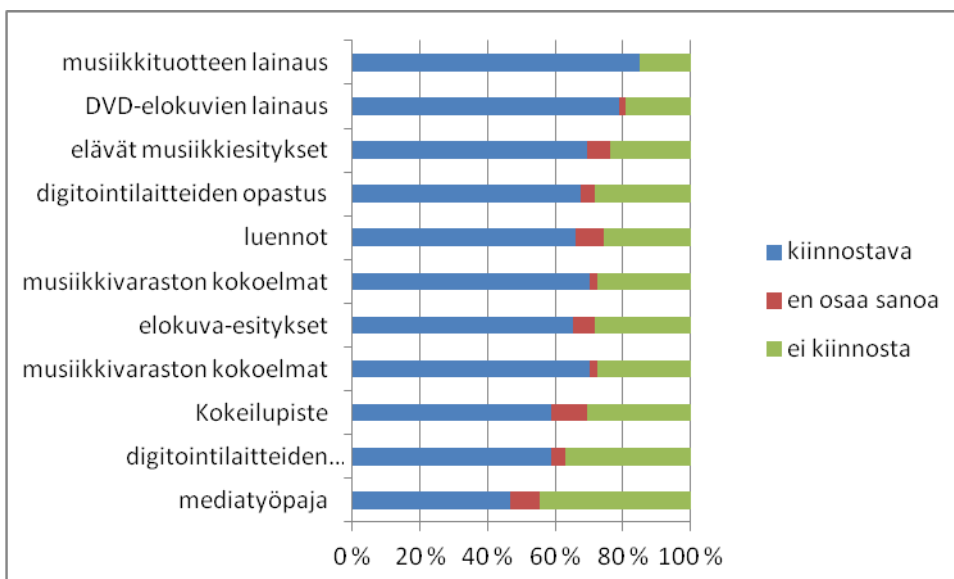


Palveluiden kiinnostusaste

Taulukko 7. Aikuiset kirjaston käyttäjät

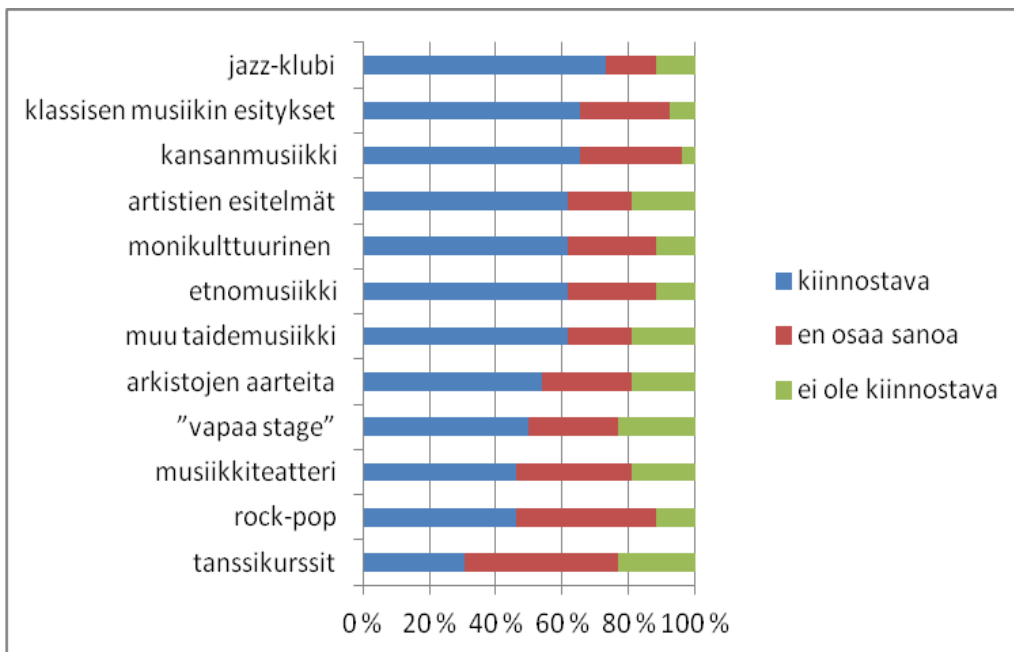


Taulukko 8. Aikuiset etäkäyttäjät

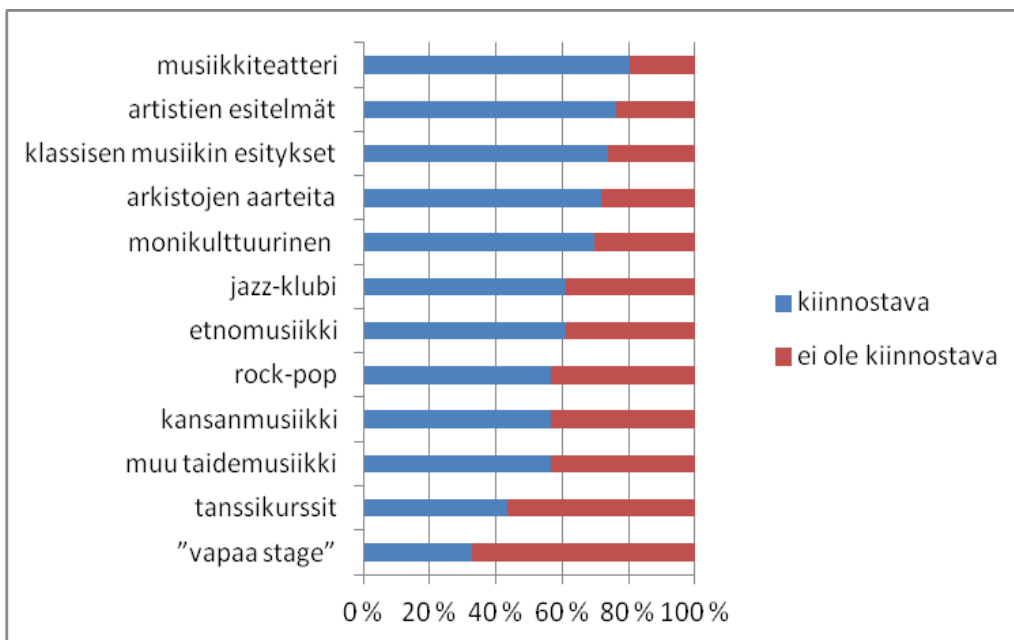


Kiinnostus musiikkitapahtumiin

Taulukko 9. Aikuiset kirjaston käyttäjät

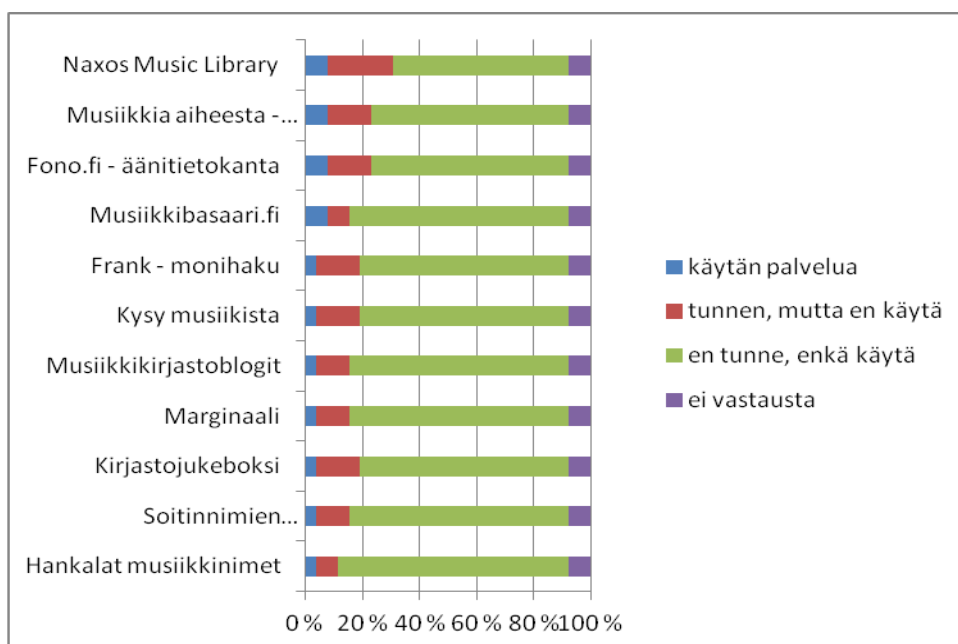


Taulukko 10. Aikuiset etäkäyttäjät

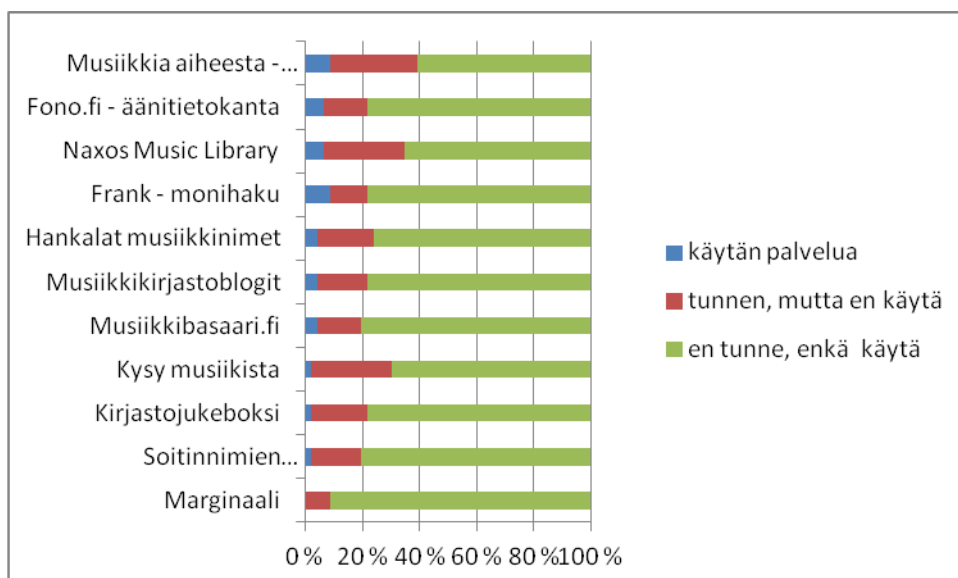


Kirjastot.fi- verkkopalveluiden tunnettuus.

Taulukko 11. Aikuiset kirjaston käyttäjät 26-64-vuotiaat

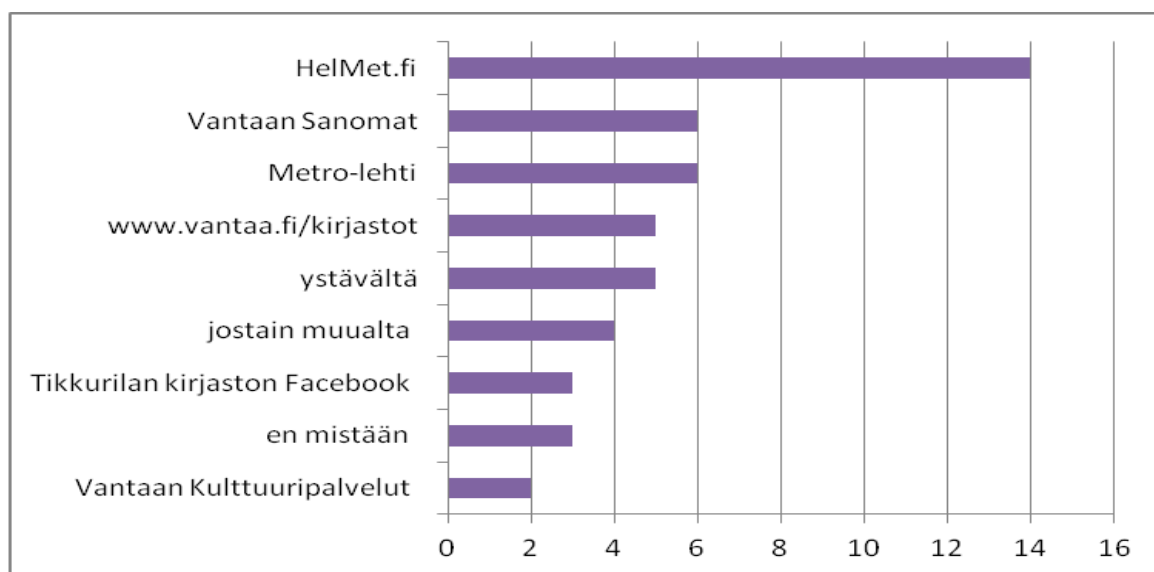


Taulukko 12. Aikuiset etäkäyttäjät 26 - 64-vuotiaat

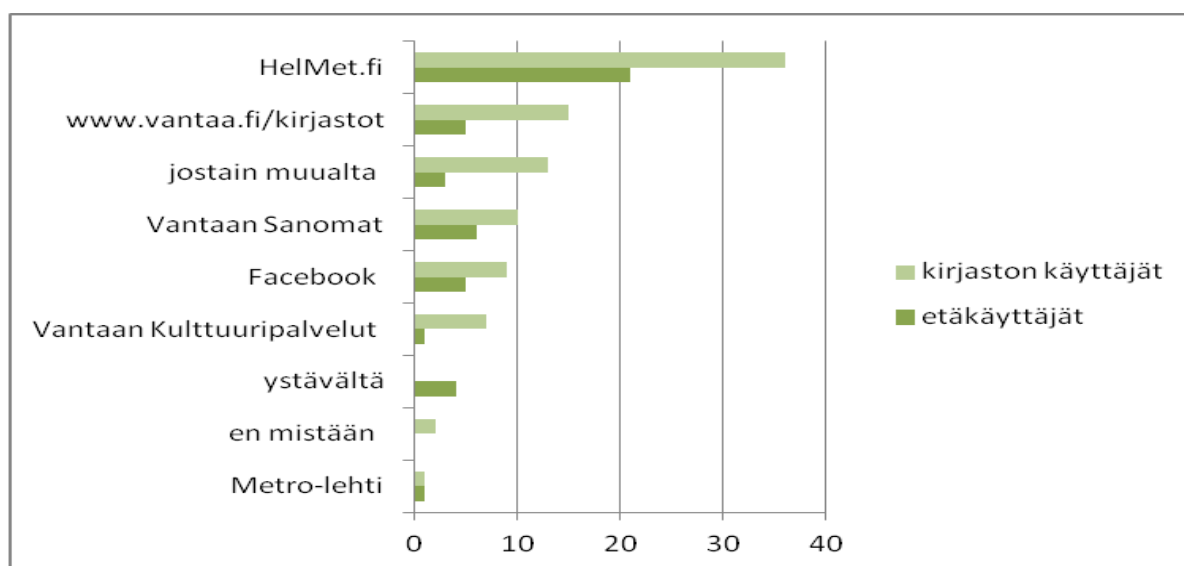


Mistä saat tietoa kirjaston palveluista ja tapahtumista?

Taulukko 13. Nuoret



Taulukko 14. Aikuiset



Liite 3. Ääni kuuluviin! Nuorten osallisuuspolku.

”Mikä on osallisuuspolku?”

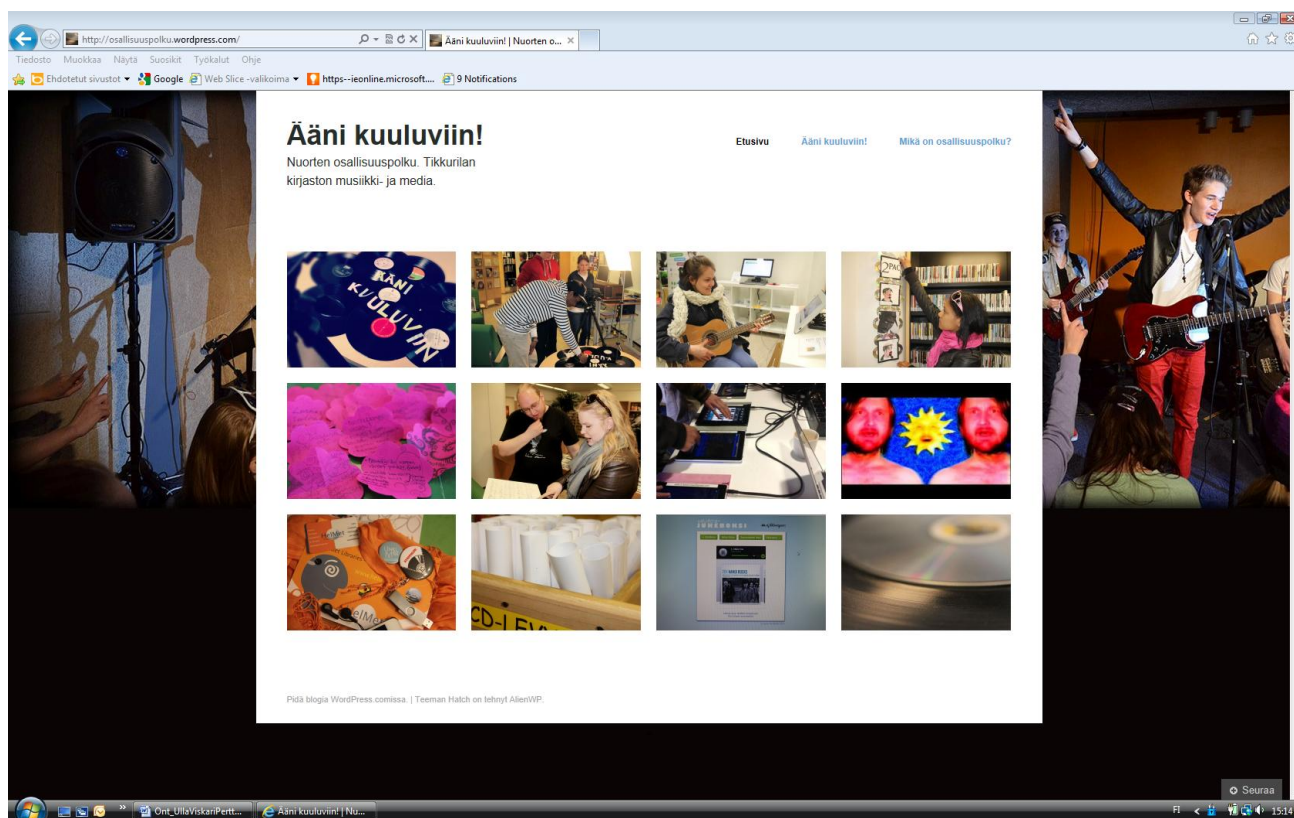
Ääni kuuluviin! on vuorovaikutteinen blogi ja merkittävä osa Tikkurilan kirjaston musiikki- ja mediaosaston uudistumista ja kehittämistä.

Blogi toimii nuorten osallisuuspolkuna musiikkikirjastoon. Osallisuuspolku muodostuu paikallisten nuorten ja kirjaston henkilökunnan yhteistyön tuloksena. Polku on matka, jonka varrella syntyy uusia ideoita käyttäjälähtöisistä palveluista. Polku kehittyy jatkuvasti. Siitä muodostuu uusia sivupolkuja ja siltoja kohti suurempia haaveita.

Musiikkia. Kuvia. Videoita. Käsitöitä. Ääntä.

Anna äänen kuulua musiikkikirjastossa!

Blogi on Humanistisen ammattikorkeakoulun kulttuurituottajan opinnäytetyön produkti.”



Kuva: Ääni kuuluviin! blogi (<http://osallisuuspolku.wordpress.com/>)